«إنه كتاب رائع، حماسي، وملهم، مليء بالأفكار الرائعة لتجعلك متحدثاً لبقاً، ومقنعاً في أي موقف»
— برايان ترايسي، مؤلف كتاب قوة السحر

تحدّث مثل الرابحين

٢١ قاعدة بسيطة لتحقيق النجاح في التواصل اليومي







تحدّث مثل الرابحين

٢١ قاعدة بسيطة لتحقيق النجاح
فى التواصل اليومى

ستيف ناكاموتو



للتعرّف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية ، قطر ، الكويت والإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت
www.jarirbookstore.com
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على :
jbpublications@jarirbookstore.com

الطبعة الأولى ٢٠٠٩

المملكة العربية السعودية ص.ب: ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون: ٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+ - فاكس: ٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+

TALK
LIKE A
Winner!

21 Simple Rules for Achieving Everyday Communication Success

STEVE NAKAMOTO



"منذ بدء الخليقة، يعد التواصل أكبر عامل يحدد نوعية العلاقات التى يصنعها الإنسان مع الآخرين، ويحدد أيضاً ما يحدث له فى العالم المحيط به".

- فيرجينيا ساتير

مؤلفة ومعالجة نفسية أمريكية (١٩١٦-١٩٨٨)

هذا الكتاب مهدى إلى كل الرجال والنساء الذين يبذلون قصارى جهدهم ليتواصلوا بشكل أفضل فى الحياة اليومية؛ وبالتالى يمكنهم تحقيق نوع من النجاح والسعادة فى العمل وفى الحياة التى يعرفون من داخلهم أنهم يستحقونها.

لعل تلك القواعد البسيطة والقوية تأخذك إلى حيث تريد.

قد لا تدرك أنَّك لا تقرأ هذا الكتاب مصادفة، ولكن من الواضح أنك مستعد الآن لتستقبل تلك الرسائل الإدراكية فى حياتك.

وأنا أضمن لك أنَّ الرحلة التى أنت على وشك القيام بها ستكون أكثر يسراً وأكثر متعة مما يمكن أن تتخيله على الإطلاق.

كل ما عليك القيام به الآن هو حب فكرة أن "تتحدث مثل الرابحين"! ليس عليك أن ترغم نفسك على أى شىء، الأمر بأكمله سيأتى لك بطريقة طبيعية؛ ذلك لأنك بالفعل تمتلك بداخلك تلك القدرات التى منحها لك الله.

أنا هنا فقط لمساعدتك على اكتشاف تلك القدرات.

مع حبى وتمنياتى لك بالنجاح.

ستيف

إخلاء مسئولية

هذا الكتاب معد لتقديم أفكار ومعلومات حول التواصل، وبناء العلاقات، والنجاح، يباع هذا الكتاب مع العلم بأنَّ الناشر والمؤلف غير ملتزمين بتقديم أية خدمات متخصصة من أى نوع، وإذا كان هناك ما يستلزم مساعدة متخصصة، فينبغى اللجوء إلى المختصين أولاً وقبل كل شىء.

وقد تمَّ بذل كل جهد ممكن لإخراج هذا الكتاب مكتملاً ودقيقاً قدر الإمكان، ومع ذلك، قد تكون هناك بعض الأخطاء فى الطباعة وفى المحتوى، وبناء على هذا، ينبغى استخدام هذا المتن فقط كدليل عام لاكتشاف الأفكار، وليس كمصدر نهائى للتواصل، أو التطوير الشخصى، أو الحصول على المعلومات النفسية.

كما تمَّ تعديل القصص الموضحة فى هذا الكتاب، على الرغم من أن جزءاً منها حقيقى؛ لكى لا تظهر هوية الشخص الحقيقى؛ وأى تشابه بين الأشخاص المذكورين فى هذا الكتاب وأى شخص حقيقى هو من قبيل المصادفة البحتة.

الهدف من هذا الكتاب هو تثقيف القارئ، وإلهامه، وتسليته، وليس على الناشر أو المؤلف أية مسئولية قانونية أو أدبية لأى شخص أو فئة بخصوص أى خسارة أو ضرر ينتج أو يُزعَم أنه نتج بطريق مباشر أو غير مباشر من المعلومات، والأفكار، والدروس المقترحة المقدَّمة فى هذا الكتاب.

المحتويات

المقدمة

هذا كتاب عن "الحديث الخاص" الذى يختلف عن "الحديث العام"، وأعنى بالحديث الخاص الاستخدام الفعَّال لمهارات المحادثة اليومية. وبالنسبة لمعظم الناس، لا يبدو الحديث الخاص موضوعاً مثيراً أو مهماً. ولكن على الرغم من ذلك، ألا يعرف كل شخص كيف يتحدث بطريقة فعالة وخاصة مع أصدقائه، وأفراد عائلته، وزملاء العمل، والشركاء فى العمل؟ من ناحية أخرى، فإن الشخص الذى يحقق التفوق فى الحديث العام من المفترض أن يمتلك مهارة طبيعية، والتى يمكن أن تكون مصدر قوة كبيرة للنجاح الشخصى والمهنى.

ومن خلال خبراتى، اكتشفت أن الحديث الخاص وليس العام هو السر الحقيقى وراء قوتك الخاصة اللازمة للنجاح والسعادة، إنه القدرة على التعامل على المستوى الشخصى من خلال الحديث الخاص الفعال، والذى يحرر الطاقة والجمال الموجودين لدى كل فرد منا لينطلق للعالم ويؤدى به إلى الاستمتاع، والتقدير، والاحترام.

وبتطور غريب من القدر، يبدو أنه كلما أصبحت أفضل فى الحديث الخاص، أصبح من الأيسر لك أن تطوِّر الحديث العام الفعَّال والثقة بالنفس أيضاً، فى هذه المقدمة، ستكتشف كيف قُدِّر لى أن أعرف أن هذه العبارة صحيحة.

السر الكبير الذى احتفظت به بداخلى

طوال معظم حياتى، كان لدىَّ شعور رهيب بالخوف من الحديث العام، أتذكر واحدة من تلك الحوادث المؤسفة عندما قدمت تقريراً شفهياً فى

وصف اللغة الإنجليزية فى العام السابع، وبدأت أرتعد وألهث من أجل التقاط أنفاسى. ولأننى كنت غير قادر على إنهاء تقريرى، توقفت وواجهت الفصل؛ حيث انتقدنى السيد هيلمان، مدرِّس اللغة الإنجليزية انتقاداً لاذعاً بسبب أدائى الضعيف المخيب للآمال.

وبعد فترة قصيرة، زادت رهبتى الحادة تجاه المواقف التى يكون علىَّ فيها التحدث أمام الآخرين، وبالكاد استطعت تخطى المرحلة الثانوية والجامعية، وذلك باختلاق الأعذار، وفقد الواجبات "التقارير"، وإهمال الدروس التى تتطلب منى إلقاء كلمة عامة، أو تقديم تقرير شفهى، أو القراءة بصوت عالٍ للفصل.

أحد الأوقات القليلة التى كان علىّ فيها فعلاً أن أواجه هذا الخوف كان فى مرحلة المراهقة - عندما ألقيت أقصر كلمة زواج فى العالم بوصفى أقرب أصدقاء العريس. كانت الكلمة التى ألقيتها تشبه إلى حد ما "تهانينا للزوجين الرائعين، كورت وليندا، ماذا يمكننى أن أقول أكثر من ذلك؟".

وعندما وصلت إلى بداية الثلاثينات من عمرى، استسلمت بنفسى لحياة أحتفظ فيها بسر رهاب الحديث المخيف للأبد.

اكتشاف الشجاعة للتغيير

حدث الكثير فى بداية الثلاثينات من عمرى؛ حيث انتقلت لمنطقة جديدة، وأنهيت علاقة حب قديمة، وأصبت فى حادث سيارة شبه قاتل، بعد وقت قصير من الحادث، أخبرنى صديق لى أن علىَّ أن أذهب لرؤية شاب يدعى تونى روبينز وهو يتحدث، وقد وصف صديقى السيد روبينز بأنه معلم روحى شاب يحفز الآخرين للاعتماد على النفس، وربما يصبح يوماً ما رئيس الولايات المتحدة الأمريكية. (ملاحظة: فى هذه الفترة من الزمن، لم يحقق أنتونى روبينز توقع صديقى بأنه سيصبح رئيساً للولايات المتحدة، ولكنه صنع لنفسه اسماً لامعاً بوصفه الخبير رقم ١ فى إلقاء

المحاضرات، والمتحدث المحفِّز الأعلى راتباً فى العالم، لا يزال هذا مؤثراً للغاية).

ولاختصار قصة طويلة، ذهبت إلى محاضرة تونى روبينز، واشتركت فى حلقته الدراسية الخاصة بنهاية الأسبوع، وتعلَّمت، من بين الأشياء الأخرى، الأساليب العلاجية للتغلب على المخاوف، وتدريجياً أصبحت مشاركاً بالكامل فى مجموعة متنوعة من برامج التنمية الشخصية، وفى واحدة من ورش العمل وقفت أمام مائة شخص لأتغلب على خوفى من الحديث أمام جمهور، وكما كان متوقعاً، بدأت أرتعد، وأسمع صوتى المتهدج، وكنت أتنفس بصعوبة.

ولكن على الرغم من ذلك الإحراج العام؛ فقد صنعت بوضوح لحظة فارقة فى حياتى! لقد كانت أول مرة تنجح فيها شجاعتى فى التغلب على خوفى من الخجل، وبما أنَّ الأساليب العلاجية الواردة فى الحلقات الدراسية لتونى روبينز لم تضع حداً لخوفى من الحديث، شعرت إلى حد ما أن شجاعتى والتزامى سيساعدان أخيراً على إيجاد طريقة لحل مشكلتى القديمة مع تحديات الحديث.

التصميم فى طريق الشفاء

خلال السنوات القليلة التالية، حضرت العديد من الفصول والحلقات الدراسية الخاصة بهذا المجال من التواصل، وتطوير الشخصية، والقيادة، وإلى حد ما كانت بعض تلك الصفوف صفوفاً تمهيدية بالنسبة لى؛ مثل تلك التى تعلِّم الناس كيف يتحدثون إلى أى شخص أو تجعل الآخرين يحبوك. من ناحية أخرى، بدت مناهج التواصل المتقدمة - مثل تلك المتعلقة بالتنويم المغناطيسى أو إقناع اللاوعى - ممارسات يدوية ومتكلفة للغاية فى الأداء، على الرغم من المزاعم التى حملتها مناهج التواصل المتقدمة - وجدت أنَّ تلك الأنواع من التدريبات من المحتمل أن تجعل من الشخص غريب الأطوار أكثر من كونه واثقاً، وشخصاً محبوباً يثق فيه

الناس خارج الحلقة الدراسية فعلاً.

وفى تلك المرحلة من طريقى للشفاء، تخلَّيت عن صفوف تطوير الذات بصفة جوهرية للتغلب على مشاكل الحديث. وعلى الرغم من استثماراتى الكبيرة فى الوقت، والمال، والجهد، لا أزال أشعر فى قرارة نفسى أننى حققت القليل من التقدُّم بالنسبة لكفاءة التواصل والثقة بالنفس الخاصة بى بصفة عامة.

ما أخبرنى به مدرب التزحلق الفرنسى

إحدى الرياضات التى طالما استمتعت بها ولكننى لم أبرع فيها مطلقاً هى رياضة التزحلق على الجليد، لقد كنت راكب أمواج كفئاً فى شبابى، ولكن التزحلق على الجليد على تلك الجبال الكبيرة المفزعة شكَّل لى نوعاً جديداً من التحدى الرياضى؛ لذلك اهتممت كثيراً بالتزحلق فى شبابى؛ لأكون ماهراً فيه من خلال العديد من الدروس الجماعية المكلفة.

وبعد سنوات قليلة من هذه الدروس، وجدت نفسى أحصل على دروس مكثَّفة لتعليم التزحلق فى نادى كوبر ماونتين كلب ميد ريزوت فى كولورادو، وخلال تلك الأيام السبعة فى كوبر ماونتين، قضى مدربى الفرنسى وقتاً كبيراً معى يوضح لى أساليب مختلفة، ويطلعنى على فلسفته حول إتقان رياضة التزحلق، وأخيراً أخبرنى بشىء غيَّر حياتى للأبد، ولم يكن يتعلق بالتزحلق فحسب، كان ما قاله:

"ستيف، لا يمكننى أن أوضِّح لك المزيد من الطرق، إذا كنت تريد أن تصبح أفضل، سيكون عليك فقط أن تتزحلق لبضعة أميال".

ما كان يعنيه هذا بالنسبة لى هو أننى أحتاج للمزيد من ممارسة مجموعة متنوعة من المهارات البسيطة؛ وبالتالى سيكون لدىَّ أساس ثابت

فى التزحلق يمكننى أن أعتمد عليه، وبالنسبة لعلاقة ذلك بقدرتى على الحديث، استوعبت أننى لم أعد أحتاج للمزيد من حلقات الدراسة المكلفة أو أساليب التواصل المتقدمة؛ لأصبح أكثر ثقة وفاعلية؛ فما أحتاج إليه هو المزيد من الممارسة الجيدة للأساسيات.

مجال ممارستى: العمل كمرشد سياحى

خلال الأسبوع الأول من شهر يناير ١٩٩٢، قرأت إعلاناً بباب السفر والسياحة ليوم الأحد بجريدة لوس أنجلوس تايمز، والذى كان يقول: احصل على المال مقابل السفر، أثارنى الإعلان، وبعد وقت قليل قمت بمقابلة تمهيدية للاستماع حول كيفية أن أصبح مرشداً سياحياً محترفاً ومعتمداً، عرفت أنه بعد حصولى على الاعتماد، أستطيع مرافقة المجموعات السياحية، والسفر حول العالم، والحصول على المال فى مقابل القيام بذلك.

وعلى الرغم من وجود فرص عمل رائعة فى تلك الآونة، فإننى اخترت مهنة المرشد السياحى؛ لأنها قدَّمت لى فرصة مريحة لممارسة وتحسين مهارات التواصل، قدَّمت لى مهنة المرشد السياحى - بصفة أساسية - تجربة الحديث العام لمدة ثمانى ساعات يومياً، والذى كان يتضمن العديد من الموضوعات، المواقف، والجماهير المتغيرة باستمرار.

أول مهمة لى كمرشد سياحى كانت مع ٣٥ أو أكثر من السائحين البريطانيين والأستراليين فى رحلة لمدة ١٤ يوماً لمشاهدة المناظر الطبيعية فى غرب الولايات المتحدة وكندا. وبدورى كمرشد سياحى، كان علىَّ أن أتواصل بطريقة جيدة مع عدد كبير من الأشخاص، وكانوا بالطبع من ثقافات مختلفة، حول موضوعات لم أكن أعرف عنها الكثير مثل التاريخ، الحكومة، الجيولوجيا، والثقافة. وكنت مطالباً أيضاً بأن أكون ودوداً ومحترفاً عندما أكون مرشداً لفوج سياحى، وإلا سأحصل على تقييمات ضعيفة من السائحين، والتى من الممكن أن تؤدى إلى فصلى من عملى.

بصراحة، لم أكن جيداً فى تلك الوظيفة فى البداية، ولكن بحلول العام الثالث من عملى كمرشد سياحى، أصبحت أكثر ارتياحاً وفعالية كمتصل شامل، ومرشد سياحى للمجموعات.

حقل تجاربى، أكثر من ٢٢٠ لقاءً إذاعياً

فى عام ٢٠٠٠، كتبت كتاباً تحت عنوان: *Men Are Like Fish: What Every Woman Needs To Know About Catching A Man*، وقد جاءت فكرة هذا الكتاب نتيجة لخبراتى فى عالم العلاقات، وفهمى العميق لاستخدام الاستعارات كوسيلة للتعلُّم، وحبِّى القديم لرياضة الصيد.

فى هذا الكتاب، ضربت مثالاً مفصَّلاً لمدى كون اصطياد الرجل - من وجهة نظر المرأة - مماثلاً بشدة لكيفية اصطياد الصياد للسمكة. وهناك شىء أساسى فى رياضة الصيد، وهو أن الصياد يجب أن يعرف نوع السمك الذى يريد صيده، ويستخدم الطعم المناسب لجذبه، ويصنع رابطاً محكماً بالخطاف الحاد، ويجذب السمك بطريقة آمنة وبمهارة نحو الشبكة. وبطريقة مماثلة، فإن المرأة التى تسعى للحصول على حب رجل معين عليها أن تعرف أى نوع من الرجال تريد الإيقاع به، وتكون قادرة على جذب كامل اهتمامه، وتخلق ارتباطاً عاطفياً قوياً، وتؤمِّن ارتباطه بها بمهارة.

ومع عنوان مثير للاهتمام مثل *Men Are Like Fish* ، كان من السهل أن تجد المحطات الإذاعية ترحب بك ضيفاً عليهاً فى برامجها الصباحية والمسائية. وغالباً كانت تلك المحطات تريدنى لفترة مدتها من ١٠دقائق إلى ١٥ دقيقة لتسلية المستمعين عن طريق الأمثلة المسلية، والتى يمكن أن تُوقع من خلالها النساء - "الصياد" - بالرجال فى مشهد رومانسى.

كان الترويج لكتابى من خلال المشاركة فى اللقاءات الإذاعية اختباراً حقيقياً لمهارات الحديث الجديدة والمتطورة لدىَّ. وعلى الرغم من أن مهنة

المرشد السياحى منحتنى الحرية والممارسة فى التعبير عن نفسى خلال فترة ثمانى ساعات، فإنَّ كونى ضيفاً فى برنامج إذاعى كان يتطلب منى أن أكون جذاباً، وممتعاً، ومختصراً تحت ضغط الحديث أمام المستمعين للإذاعة المباشرة الذين يقدَّر عددهم بالآلاف.

ومع التكلفة الباهظة لوقت البث الإذاعى، ينبغى على الضيف أن يكون فعالاً باستمرار، وإلا ستتم مقاطعته بسرعة من قبل المضيف أو مدير البرنامج؛ على سبيل المثال: سحب "جاى توماس" - مقدم برامج إذاعية شهير، والذى كان يبث وقتها فى مدينة نيويورك - المذياع منى مطالباً بتقديم الدعاية الإعلانية بعد دقيقتين من حديثى على الهواء! ومن الواضح أنه لم يعجب تماماً بإجاباتى عن أسئلته المتعلقة بالصداقة، واعتقد أننى قليل الاحترام بتشبيهى غير المتناهى للعلاقات برياضة الصيد.

ولكننى تعلَّمت من كل من نجاحاتى وإخفاقاتى - مثل تلك التى واجهتها فى برنامج جاى توماس الإذاعى فى نيويورك - وربما يكون أهم درس تعلَّمته هو أنه عند حدوث أى عملية تواصل من أى نوع، لا يهم قدر معرفتك، فما يهم هو مدى جودة طريقة تواصلك مع الجمهور؛ فسواء كنت تتحدث لمجموعة كبيرة من المستمعين فى برنامج إذاعى فى مدينة نيويورك أو إلى مجرد شخص وحيد فى العمل - فإنَّ ما يحقق النجاح لأى محادثة هو خلق علاقة عاطفية مع المستمعين.

وجهة نظرى الفريدة: العمل بوظيفة السيد المجيب

طوال ثلاث سنوات، ظهرْت بنجاح فى أكثر من ٢٢٠ برنامجاً إذاعياً وتليفزيونياً للترويج لفكرة كتابى *Men Are Like Fish*. أخيراً جذبت انتباه موقع *iVillage.com*، أكبر الجمعيات النسائية على الإنترنت حول العالم، وأخيراً استعانوا بى للعمل بوظيفة مستشار العلاقات؛ "السيد: المجيب"، كانت وظيفتى تتمثل فى الإجابة عن الأسئلة المطروحة من النساء من جميع أنحاء العالم (أكثر من ٧٥ سؤالاً يومياً)، ومساعدتهن

فى اكتشاف الرجال فى علاقاتهن من منظور ذكورى صادق.

وعلى مدار السنين، أصبحت من فئة "مستشارى الحب"، ركَّزت - فى تقديم النصيحة - على أن أكون فاهماً بصفة منتظمة، متعاطفاً، ومفيداً؛ ونتيجة لعملى بوظيفة "السيد المجيب" لمدة أربع سنوات إضافية، فربما أكون فى الغالب قد سمعت المزيد من المشكلات الحقيقية الخاصة بالعلاقات الرومانسية بصفة يومية أكثر من أى رجل آخر بأمريكا.

وفى يناير ٢٠٠٧، بعد القراءة والإجابة عن مجموعة طويلة من الأسئلة الخاصة بالعلاقات لمصلحة موقع *iVillage.com* طرأت لى فكرة؛ فلقد استطعت فجأة أن أرى بوضوح أنَّ عدداً كبيراً من المشكلات التى يعانى منها الناس تلخَّصت فى التحديات فى مجال التواصل الأساسى، عندها قررت أن أقوم بالعمل على كتاب يصف الأوجه العديدة من عمليات التواصل اليومى، والذى نتج عنه أخيراً هذا الكتاب.

ما هو الكتاب الناقص فى المكتبة؟

لقد شعرت بوجود عدد كاف من كتب المبتدئين، والتى تستهدف الأشخاص الذين يعانون من مستويات مرتفعة من الخوف وصعوبة التواصل مع المجتمع، وكنت أعتقد أيضاً أنَّ هناك قدراً كافياً من الكتب المتطورة حول قوة الإقناع والعلاقة اللاواعية للبائعين المحترفين أو أولئك الذين يتقلدون مناصب قيادية رفيعة، ولكن ما اعتقدت أنه ناقص بالفعل هو خطة لأصحاب المستوى المتوسط فى التواصل والتى تختصر الفجوة الكبيرة بين المبتدئ والخبير.

وكما هى الحال فى رياضة التزحلق، فإن الغالبية العظمى من العامة يستمرون بمستوى مهارة متوسط، وهناك أشخاص ماهرون بطريقة كافية فى تدبُّر أمورهم فى الحياة، ولكنهم جيدون بما يكفى للاعتقاد بأنهم بحاجة لأى مساعدة. فى الحقيقة معظم الناس يعتقدون أنَّ الأشخاص الآخرين هم من يحتاجون للمساعدة فى مجال التواصل، وبالكاد تجد

تلك الحاجة هى المسئولة عن مشكلات العلاقات التى يسيئون استخدامها بأنفسهم.

وهذا الكتاب مُوجه لأولئك الأفراد الذين يتوقون إلى تحسين مهاراتهم فى التواصل، والعلاقات الشخصية، وتحقيق الإنجازات فى الحياة، فهو موجه لشخص يدرك أنَّ المهارات العادية تعادل النتائج العادية على أحسن الأحوال، ولكن العظمة محفوظة لأولئك الذين يعملون بجد وبطريقة ذكية لإتقان المهارات المهمة فى الحياة.

كيف تحسِّن من مهاراتك فى التواصل؟

على مدى أكثر من ١٨ عاماً من الدراسة، والممارسة، والاختبار، استنتجت أنَّ معظم الناس يعتقدون أن مسئوليتهم الأساسية فى التواصل الشخصى هى الحديث. ولكن هناك أمورًا كثيرة يغفلها الناس ولا يقدرونها حق قدرها، وهى: (١) الاستماع للآخرين عندما يتحدثون، (٢) تقييم معنى الرسالة و(٣) الاستجابة بطريقة مثقفة، وهذا غيض من فيض.

وبالفحص الدقيق، تعرَّفت على ٢١ مكوناً أساسياً للتواصل الشخصى الفعَّال، والتى أسميتها "القواعد البسيطة"، إنها بسيطة؛ لأننى اختصرت المكون إلى كلمة مألوفة مفردة مثل "اختر"، "أثِّر"، "اسأل" و"تأمل"؛ على الرغم من أن تلك القواعد قد تبدو بسيطة، فإنها أيضاً قوية؛ لأنها يمكنها أن تحسِّن - بطريقة مؤثرة - مهارات التحدث الخاصة بك، وقد سمِّيت تلك النقاط "قواعد"؛ لأنك إذا انتهكت المبدأ الذى تصفه القاعدة، من المحتمل أن تتم معاقبتك فى حياتك بنتائج ضعيفة مستمرة.

فى نفس الوقت، أعتقد أن هناك سبباً رئيسياً لعدم تحقيق معظم الأشخاص نجاحاً مستمراً فى تواصلهم اليومى. فى الواقع، إنهم لا يعرفون بدقة ما يفعلون أو فى أى مرحلة من محادثاتهم يقومون بتلك الأمور، بالإضافة إلى ذلك، فبصعوبة يمارس الناس ويختبرون ما يحتاجون إلى القيام به بصفة يومية؛ وكنتيجة لذلك، لا ينمون مهارات

متطورة فى عمليات التواصل الفعَّالة.

ما الخسارة الناجمة عن عدم تواصلى بطريقة جيدة؟

شاركنى مدرس حكيم الأفكار المهمة التالية. أخبرنى أنَّ الشقاء البشرى ينشأ عن المعرفة المشوشة بأنَّ المرء أقل مما يعرف أنه ينبغى أن يكون، هذا الأمر يشبه الذهاب إلى مثواك الأخير، وهدايا حياتك لا تزال مفتوحة، غير مستخدمة، وغير مقدرة من نفسك.

صدِّقنى، إننى أعرف الشعور الذى يسببه ذلك. فقد جعلتنى مخاوفى من الحديث أكثر تشاؤماً وانطواءً مما كنت أعرف أننى عليه، اختفت تعاستى الداخلية بمرور الأعوام من إخفائى لمخاوفى، ولكن ما كان أسوأ هو أننى كنت مستسلماً لقضاء بقية حياتى مع الشعور بأننى كنت أقل مما كنت قادراً على أن أكون عليه.

أتمنَّى بصدق أن ترى العلاقة القوية بين إتقان مهارات التواصل اليومية وكونك أكثر سعادة وأكثر سحراً، لا تخدع نفسك بأن تدع الأشياء تختفى ببساطة وتكتفى بحياة عادية على أفضل الأحوال!

وبما أنك حصلت على هذا الكتاب، أظن أن ما ينتظرك كفرد أكثر مما يظهره العالم لك، ولكن لا أعتقد أنه مهم بالفعل، ما هو مهم هو أنك تعلم فى قرارة نفسك أنَّ ما ينتظرك أفضل من حياتك الحالية، وأنك الشخص الذى يستطيع القيام بشىء حيال ذلك.

القاعدة الأساسية: يجب أن تخطط لمستقبلك الخاص!

هناك نوعان من الأشخاص فى الحياة؛ هناك الرابحون والخاسرون، الخاسرون دائماً يسلكون الطريق السهل فى الحياة، وحتماً يدعون أحلامهم وطموحاتهم تضيع هباءً بمرور الوقت، ويكون عذر الخاسرين فى تحقيق نتائج ضعيفة هو الحياة، وغالباً لا يكون النجاح والسعادة أموراً محتملة.

الرابحون - من جهة أخرى - يهتمُّون بحياتهم الخاصة. إنهم يصممون

على قبول ألم الإخفاقات قصيرة الأمد؛ لكى يكسبوا، أو يحققوا، أو ينجزوا ما ينشدونه بالفعل فى حياتهم؛ ولكن الأهم من ذلك، يدرك الرابحون أنه فى برنامج الحياة الكبير عليك أن تتقبل كلاً من الثقة واللوم للحياة التى أصبحت عليها.

يتطلب كونك رابحاً فى الحياة قراراً واضحاً منك. هل تود اتخاذ هذا القرار الصعب حول كيفية التخطيط لمستقبلك المأمول من خلال العمل على تعزيز مهارات التواصل لديك؟ أستطيع أن أخبرك من واقع خبراتى أنَّ جهودك تجاه التطور فى هذا المجال ستتم مكافأتها جيداً على المدى البعيد، وبفوائد على المدى القصير أيضاً.

إذا كانت إجابتك عن كل هذا: "سأتخلى عن هذا التدهور؛ لأنه يبدو مشكلة كبيرة"، إذن أتمنى لك حظاً سعيداً. أجل، الحظ هو بالفعل ما سيحتاج مستقبلك إلى أن يعتمد عليه - إذا كانت هذه هى إجابتك بصفة خاصة - ولكن إذا قررت - بلغتك الخاصة - أنَّ هذا هو الوقت والمكان المناسبان للتحرك؛ لتحسين مهاراتك التحادثية، إذن أقول لك: " تهانينا!".

بالإضافة إلى ذلك، أريد أن أتركك أيضاً مع تلك الأفكار....

أنا ممتن بشدة لقرارك قراءة هذا الكتاب، أعدك بأن أقدِّم أفضل ما لدى والذى يستحق وقتك ومالك، وأشكرك لمنحى امتياز مشاركتك خبراتى، وفرصة لتحقيق تغيير فى حياتك.

لنقم بتلك العملية معاً ونخلق لك حياة ساحرة! إذا التزمت الآن بالعمل وفقاً لخطوات هذا الكتاب وبروح المغامرة، ستتحدث أنت أيضاً فى وقت قريب مثل الرابحين!

فهيا نبدأ رحلتنا الرائعة معاً!

ستيف ناكاموتو

هانتينجتون بيتش، كاليفورنيا

فبراير ٢٠٠٨

كيفية استخدام هذا الكتاب

هذا الكتاب ملىء بالأفكار والمعلومات المكثفة مما قد يجعل القراء يشعرون بسهولة بأنهم خائفون أو مرتبكون. لذلك من المهم أن تتعامل مع هذا الكتاب بطريقة تناسب قيود وقتك، واحتياجاتك الفردية، وأسلوب التعليم المفضل لديك.

وهدفى هو مساعدتك فى أن تحصل على أكثر المعلومات الممكنة بأفضل الطرق وبالتالى تستطيع أن تغير حياتك للأفضل. ولكن حتى تحقق هذا الهدف، يجب أن أساعدك على أن تجد الأسلوب الذى يناسبك بشكل أفضل.

ومن هذا المنطلق، أقترح الأفكار التالية...

البعض منكم قد يختار تصفح هذا الكتاب بسرعة، والمرور بسرعة على ما يعرفونه بالفعل والعودة إلى أى شىء يهتمون به كثيراً. هذه هى الطريقة الأسرع والأسهل بالنسبة للأشخاص الذين يمتلكون بالفعل أساساً صلباً فى هذا الموضوع والذين يريدون أن يكتشفوا ويصلحوا بصفة خاصة النقاط السيئة فى عمليات تواصلهم.

سيكون هناك البعض الآخر منكم سيجد من المفيد العمل على فصل واحد كل أسبوع فى عملية تعلم شاملة ولكنها تدريجية. وتلك هى الخطوة التى أقترحها على الأشخاص الذين يودون تحقيق تغييرات كبيرة فى أسلوب تواصلهم من خلال العمل الجاد المتواصل.

وسيكون هناك قراء سيفضلون الحصول على صفحة أو فكرة محددة ليركزوا عليها لفترة معينة أو حاجة محددة فى حياتهم. سيعمل هذا الاختيار جيداً مادمت تتذكر أن تحتفظ بهذا الكتاب فى متناول يديك وبالتالى يمكنك الرجوع إليه بسرعة وبشكل متكرر.


عبّر
استمع
تالف
استجب

تحدث
مثل
الرابحين!

٢١ قاعدة بسيطة لتحقيق النجاح فى التواصل اليومى


الناس هم
أهم مواردى

الأولى

فكِّر

اعمل من خلال عقلية مستنيرة

"العقل أكثر تأثراً من المعدة؛ لأنه يمكن أن يتعرض للتسمم دون الشعور بالألم السريع".

"هيلين ماكينز"
مؤلفة *Assignment in Brittany* (١٩٤٢)

التفكير: ١. تدبر، وتأمل، وصياغة الأفكار فى العقل، ٢. معالجة المعلومات، والأفكار والمفاهيم بطريقة عقلانية، للوصول إلى النتائج المنشودة والرغبات الداخلية. ٣. وكما هو مشار إليه فى هذا الكتاب، المستوى الأول الذى يجب أن تصبح فيه لتحقق النجاح فى التواصل اليومى مع الآخرين، وتحقق أيضاً الهدف الأسمى من تكوين وتنمية العلاقات الشخصية المتميزة.



إنك على بعد خطوة واحدة لتطلق العنان للإنسان الرابح الذى بداخلك! ولدينا جميعاً ميل طبيعى للتعامل مع المحادثات اليومية بدرجة كبيرة من عدم الاستعداد، أحد أهدافك الرئيسية كمتصل خبير هو أن تنظر بمزيد من الجدية لكل من النتائج الإيجابية والسلبية للطريقة التى تتفاعل بها مع الآخرين، بهذه الطريقة، يمكنك أن تزوّد نفسك بالتفكير المناسب الذى سيقودك بطريقة طبيعية تجاه بناء علاقات شخصية ومهنية أفضل من خلال عادات تواصل أكثر ذكاءً وفعالية.

العديد من أكثر موديلات سيارات لكزيس وأكورا رفاهية فى الوقت الحاضر - تأتى مجهزة بأنظمة ملاحة صوتية متطورة، بعد تطوير النظام بالأمر الصوتى، والمدخلات الخاصة بأى عنوان، أو فى بعض الحالات، برقم هاتف، يستطيع قائد إحدى تلك السيارات أن يتوجه بدقة متناهية إلى معظم الأماكن فى الولايات المتحدة والمدن الكندية الكبرى.

هذا يعنى أنك لست مضطراً مجدداً لتكون قارئ خرائط ماهراً لتصل لوجهتك المنشودة حتى عندما تكون فى مدن غريبة، ومع تلك الأنظمة الملاحية الحديثة، تقلل من خطورة أن تضل الطريق وتبدد وقتاً ثميناً خلال التنزهات الشخصية حول مدينتك أو عندما تكون فى طريقك لمواعيد عمل مهمة.

وسواء كنت تقود سيارة من طراز لكزيس أو أكورا أو تحاول أن تحقق

شيئاً ذا قيمة فى حياتك، من المهم أن تمتلك نظام توجيه فعَّالاً ليساعدك لتنتقل من المكان الذى أنت موجود فيه الآن إلى المكان الذى تود أن تكون فيه فى المستقبل، قد يكون الدوران بدون هدف محبطاً واستخداماً عديم الفائدة لوقتك وطاقتك فى أى مجال من مساعيك.

التفكير يضغط على أدوات نقل الفكر فى الحياة

تُكون الأشياء التى تُخلق داخل العقل البشرى ـ مثل الأفكار، الآراء، وأشكال المعلومات ـ فكرنا الشخصى، وهذا الفكر يؤثر على عاداتنا وسلوكياتنا، وهى العامل الرئيسى المحدد لكيفية سير حياتنا.

> **"التفكير عبارة عن حوار صامت، إنه نسج للأساليب، إنه بحث عن المعنى؛ فهو يدعم نشاط العقل وينظم كل ما هو بشرى على وجه الخصوص".**
>
> فيرا جون شتاينر
>
> مؤلفة *The Notebooks of the Mind* (١٩٨٥)

وتتكون عقليتنا من مراجعنا فى الحياة؛ تلك المراجع تتكون غالباً من خلال خبراتنا الشخصية، ولكنها تتأثر أيضاً بقدواتنا، وجماعات الأقران، والتأثيرات الإعلامية، بالإضافة إلى تعليمنا الرسمى وغير الرسمى، ولكننا فى بعض الأوقات نعمل بطريقة غير حكيمة وفقاً لمراجع قديمة، أو مشوهة، أو مهلكة.

على سبيل المثال، معظم ـ إن لم تكن كل ـ الأشياء التى حدثت لنا عندما كنا فى المدرسة الابتدائية لم تعد ذات صلة بنا فى الوقت الحاضر، أتذكَّر أنه كانت لى أسنان معوجة وقصة شعر سيئة عندما كنت فى الصف الثانى، بعض زملائى السيئين كانوا يسخرون منى وأطلقوا علىَّ اسم "الناب الأبيض"، عندما كانت تلك الشخصية الكارتونية مشهورة فى هذا الوقت؛ سبب لى تصرفهم المؤذى أن آخذ بالثأر منهم من خلال إطلاق الألقاب الكريهة على الأشخاص الآخرين أيضاً. هذا السلوك

العابث من جانبى استمر خلال سن المراهقة حتى أثار أحد الأشخاص انتباهى إلى أن تلك الألقاب الكريهة (وإن كانت مرحة) فإنها مزعجة للآخرين، وبطريقة طبيعية كان هذا يضر بفرص تكوين علاقات أفضل مع الأصدقاء والزملاء الذين كنت أسخر منهم فى غيابهم.

كتب ويليام جيمس، الفيلسوف وعالم النفس الأمريكى الشهير قائلاً: "الاكتشاف الأهم بالنسبة لجيلى هو أنَّ البشر يمكن أن يغيروا حياتهم من خلال تغيير توجهات عقولهم"؛ ففى حياتنا الخاصة، تعد الطريقة الذكية لتحقيق الأهداف والرغبات هى أن تبدأ أولاً باستخدام الأفكار التى تحدَّث عنها جيمس، والبحث عن التغييرات الممكنة فى سلوكياتنا العقلية.

إذا كان أحد أهدافك هو تكوين وتطوير العلاقات من خلال التواصل اليومى الأفضل، فهناك طرق محددة من التفكير ستجعل هذا ممكناً، الخطوة الأولى هى *التخلص من العادات المدمرة*؛ مثل إطلاق الأسماء الوقحة على الآخرين! الخطوة الثانية هى *تطوير عادات جيدة*، والتى ستؤدى حتمًا إلى تكوين علاقات أفضل مع الآخرين بطريقة طبيعية، وهذا هو المطلوب.

الناس هم أفضل مدخراتك

البداية الصحيحة للحصول على العقلية المناسبة لنجاح التواصل هى أن تُقدِّر تماماً القيمة التى يمكن أن يمدك بها الآخرون من ناحية أمثلة تفوقهم أو إنذارات عجزهم، وإذا استخدمنا وعينا كما ينبغى، نستطيع أن نضاهى كل عادات التواصل الفعَّالة التى يمتلكها الناس فى حياتنا، وفى نفس الوقت نتجنب القيام بما لا يبدو فعَّالاً بالنسبة لهم وللآخرين أيضاً.

إذا اخترت أن تقوم بذلك، يمكن أن تصبح أفضل الأمثلة للتفوق فى التواصل، وهناك نماذج للمزيد من التعليم، هذه النماذج تعتبر أمثلة حية، حقيقية ثلاثية الأبعاد من الأشخاص الذين يمكن أن يلهموك بصور واقعية لما يُظهره التواصل الفعال ويحققه بشكل فعلى.

على سبيل المثال، يمكن لأى امرأة مثقفة أن تحاكى أناسًا مثل الممثلة أنجلينا جولى، مقدمة البرامج التليفزيونية أوبرا وينفرى، عضو مجلس الشيوخ هيلارى كلينتون، الممثلة الكوميدية/ ومقدمة البرامج التليفزيونية إيلين ديجينرز، مذيعة الأخبار كاتى كوريك، و/أو الممثلة جوليا روبرتس كنماذج واقعية فى نطاق التواصل الفعَّال، ومع الوعى المتزايد، يمكن للمرأة الذكية أن تحصل على العديد من النصائح التى يمكن أن تطبِّقها على سلوكها الخاص بالتفاعل مع الآخرين.

وبالنسبة للرجال، قد تتضمن النماذج الجيدة من الذكور للتواصل الفعَّال كلاً من مقدمى البرامج التليفزيونية جاى لينو وديفيد ليترمان، والرئيس السابق بيل كلينتون، ومذيع البرامج الرياضية بالتلفاز بوب كوستاس، ومستشار سوق الأوراق المالية "جيم ماد مونى كرامر"، إخصائى علم النفس د. فيل ماكجرو، والرئيس الأمريكى الحالى باراك أوباما، أو المليونير دونالد ترامب، وهذا غيض من فيض؛ أولئك هم الرجال الذين يتواصلون بطريقة فعَّالة بوضوح وشغف، وينقلون الرسائل التى تؤثِّر فى المستمعين بطريقة قوية.

عندما تدرك الهدية التى يمدك بها الناس من خلال نماذج تفوقهم وإنذاراتهم بالعجز، ستبدأ فى اغتنام فرصة التفاعل مع المزيد من التقدير. فى النهاية، إنها رغبتك المتأججة فى أن تتفاعل جيداً مع قاعدة عريضة من الناس هى التى ستصبح واحدة من أهم مدخراتك فى تسريع منحنى تعليمك المتعلق بإتقان مهارات التواصل وإقامة علاقات رائعة تدوم طوال حياتك.

القاعدة رقم ١ : اعمل من خلال عقلية مستنيرة

لنلق نظرة على بعض الطرق البنَّاءة للتفكير، والتى ستساعدك فى بحثك عن عمليات التواصل اليومية الناجحة والعلاقات الجيدة، بعض تلك الأفكار قد تكون بالفعل جزءاً من فكرك الشخصى، وستفيد كمثبت

للتفكير الحكيم، ولكن بعض النقاط الأخرى هنا من الممكن أن تمثل لك شيئًا مفيداً؛ فلتفكِّر بجدية فى تبنِّى طريقة تفكيرك المستنيرة.

⑥ **إذا كنت تملك الإرادة، فستجد طريقة**؛ هذا السلوك أو الاعتقاد أكثر من مجرد مقولة إنجليزية، إنه أيضاً القوة المحركة وراء نجاحك فى أى مسعى جديد؛ فجميعنا لدينا أشياء فى حياتنا نود أن نمتلكها، أو نفعلها، أو نصبح عليها؛ ولكن لاستقطاب أو تحقيق تلك النتائج النهائية، على الإنسان أن يكتسب ويحافظ على الرغبة المتأججة فى الحصول عليها، وبالنسبة إلى رغبتك فى تحقيق النجاح فى التواصل اليومى وتحقيق كل الفوائد التى تمدك بها تلك القدرة، فيجب أن تكون رغبة قوية للغاية، حيث إنك من المحتمل أن تتنازل عن ذلك فى المستقبل، ولكن إذا كنت تمتلك الإرادة الحديدية لتنجح؛ فعليك أن تجد طريقة لتجعل ذلك يحدث، فليست النتيجة النهائية هى مشكلتك لتعرف بالضبط كيف تتقن التواصل فى أى مرحلة من العملية، ولكنها تلك الأشياء التى يجب أن تفعلها لكى تزيد من حرارة رغبتك وتعقد العزم على النجاح فيها، واعلم فى قرارة نفسك أنَّ الفشل لا يمكن أن يتمكن منك فى النهاية إذا كنت تتحلى بالإصرار المطلق.

⑦ **كل العلاقات تقدّم فرصاً**. جميعنا نتفق أن العلاقات القوية مع الآخرين لها منافع متعددة تتضمن فرصة لمشاركة الأفكار بحرية خلال المحادثات، ولكن حتى التفاعلات التى تتضمن ذلك نتوصل إليها بصعوبة أو ينظر لها الناس ـ بصعوبة أكثر ـ على أنها خبرات تعليم محتملة، ومع الجماعات التى نقابلها بشكل سطحى فى حياتنا اليومية، فإن هناك فرصة للعمل على تكوين علاقات حميمية، وبالنسبة للأشخاص الذين لا نحب أن يكونوا قريبين منا، فإن المحادثات معهم تعد فرصة لتصبح مستمعاً أفضل، لتنظر للأشياء من وجهة نظرهم، أو تستجيب بطريقة أكثر إدراكاً؛ عندما تدرك أنَّ كل التفاعلات مع الناس تقدِّم فرصاً لممارسة مهاراتك وتختبر شخصيتك، ومن ثم تكون فى طريقك

لتحسين طرقك فى التواصل بشكل أفضل.

© **يستطيع الناس أن يفتحوا لك الأبواب غير المرئية.** قد لا تعرف مطلقاً من يقول لك أشياء جيدة عنك ومن يمكن أن يدردش معك أثناء المحادثات، إذا اكتسبت سمعة بأنك شخص ودود عظيم القيمة، فإن رصيدك سيزداد خلال الحديث؛ وسيؤدى ذلك إلى رغبة المزيد من الناس فى التواصل معك، وتكوين صداقات معك؛ بل ووضعك على رأس أولوياتهم، لاحظ أنَّ هؤلاء الأشخاص سيقومون بذلك طبيعياً دون معرفتك المسبقة أو جهودك الواعية.

© **بعض العلاقات يمكن أن تعود لتلازمك:** عندما نعامل الآخرين بإهمال أو بطريقة ظالمة، نترك لديهم قدراً من الغضب تجاهنا، وبينما قد لا ينتج عن هذا سوى التخلى عن بعضنا البعض، فإنه يعنى أيضاً أنك لن تحصل على فوائد منهم فى المستقبل، والأسوأ من هذا أن بعض الناس قد يبذلون قصارى جهدهم لقول أشياء سيئة عنك من وراء ظهرك؛ ونتيجة لذلك يغلقون الباب أمام الفرص الممكنة لك. لقد نصحنى والدى دائماً أن أكون طيباً مع الآخرين عندما يحتاجون إليك؛ لأنك لا تعرف متى قد تنقلب الأمور بعد سنوات عديدة وتكون أنت من يحتاج للمعروف منهم، تذكَّر تلك الفكرة قبل أن تشعر بالإغراء لتقول كلمات قاسية أو غير مرغوب فيها لشخص ما، من المهم أيضاً أن تتذكر عندما تفكِّر فى هجر شخص فى حياتك.

© **موقف واحد سيئ يمكن أن يدمِّر علاقة للأبد.** على الرغم من أن إقناعك لشخص ما بصداقتك قد يتطلب عدداً من المحادثات، تذكَّر دائماً أن انهيار تلك الصداقة يتطلب تجربة واحدة سيئة فقط، وأنا أتذكَّر إحدى المرات عندما اتهمت شقيقى الأكبر دون حكمة بالكذب أمام زملائه بالعمل، كانت تلك اللحظة المحرجة لشقيقى كافية لتدمِّر علاقتنا نهائياً، وقد مرت سنوات عديدة دون أن نتحدث مع بعضنا. وللأسف،

تعلَّمت درساً قاسياً بطريقة صعبة من خلال إلقاء الملاحظات الغبية، والمتبلدة المشاعر فى موقف مهم، لقد بذلت المزيد من العمل الشاق منذ تلك اللحظة لأحسن من طريقة تعاملى مع الآخرين.

☺ **كوِّن علاقاتك فى كل محادثة تجريها.** على الرغم من أنه قد تكون لدينا بعض الافتراضات حول الناس قبل أن نقابلهم، فإن أى علاقة تتأثر إلى حد كبير بالمحادثات الحقيقية والتفاعلات الشخصية، ويمكنك أن تسترق السمع إلى محادثة شخص ما مع الآخرين، وتطوِّر انطباعاتك الأولى بناءً على ذلك، ولكن بعد سلسلة من التفاعلات الاستنتاجية مع شخص آخر، قد تبدأ فى تطوير العلاقة فى نواح عديدة بطريقة طبيعية، إذن يمكنك أن ترى ذلك مثل طبقة من البناء، حيث يمكن أن تبنى العلاقة بشكل راسخ ومتين.

☺ **أنت لا تعرف مطلقاً ما سيتذكَّره الناس.** ذهبت الصيف الماضى إلى إحدى مسابقات الكرة الطائرة للمحترفين فى بلدتى هانتيجتون بيتش، كاليفورنيا؛ كانت لدىَّ فرصة أثناء فترة الاستراحة أن أتناقش مع لاعب شهير متقاعد، والذى كان يدير صفاً صغيراً للمشاهدين ممن يريدون تطوير أسلوب لعبهم للكرة الطائرة، بعد أن تلقَّيت بعض النصائح حول كيفية ضرب الكرة كما ينبغى، شكرت اللاعب المحترف السابق لوقته ومعلوماته، ولكن ما أتذكَّره جيداً من حديثنا هو أنه لم يجب بجملة "على الرحب والسعة"، أو "هذا من دواعى سرورى"، بدلاً من ذلك، استدار ببساطة وابتعد عنى، أعرف أنَّ هذا اللاعب لم يكن يحاول أن يبدو فظاً تجاهي، ولكننى ما زلت أشعر بالإهانة قليلاً من تلك الحادثة الصغيرة الجديرة بالذكر، على الرغم من أنها قد لا تكون ذات أهمية كبيرة بالنسبة له، فإنَّ تخمينى هو أنَّ هذا اللاعب السابق لم تكن لديه فكرة أنه ترك هذا الانطباع السلبى على مشاهد مثلى.

⑦ **العلاقات الناجحة هى الوعاء الحقيقى للذهب فى الحياة.** أثناء بحثنا عن الإنجاز الشخصى، لطالما كان من الجيد التوقف، وتذكُّر أهمية العلاقات المميزة؛ فالحياة ليست سوى شىء تافه فى عدم وجود أشخاص آخرين يشاركونك متعة رحلتك، وعلى الرغم من أنَّ العلاقات الضارة يمكن أن تخلق تحديات صعبة فى حياتك، لا ينبغى أن تبعدك عن إدراك أنَّ العلاقات الجيدة هى التى تجعل الحياة أكثر بهجة ومكافأة، فى النهاية، لا يهم المال الكثير الذى كسبته ولا الجوائز التى نلتها، ولكن المهم فعلاً هو من تتشارك معه لحظات بهجتك.

تذكَّر أنَّ معظمنا لديه الفرصة من خلال التواصل اليومى لتحقيق نتائج رائعة فى حياتك، عندما تقترب من كل محادثة مع تقديم الاحترام للأشخاص الآخرين المشاركين فيها والتقدير للحظة القريبة، ستخطو خطوة كبيرة فى الاتجاه الصحيح تجاه التواصل اليومى الناجح والعلاقات الشخصية والمهنية الرائعة.

استعد لمحادثتك التالية الآن!

توقف للحظة واستعرض الأفكار الثمانى لتحسين أسلوبك فى التواصل، ومن هذه القائمة، اختر نقطة تكون قد فهمتها بوضوح واستخدمها بطريقة إيجابية ناجحة فى حياتك الخاصة، وفى فقرة قصيرة أو اثنتين، دوّن موقفاً معيناً يمكنك أن تشير إليه كمثال حول كيفية عملك من خلال الفكر الصحيح البنَّاء فى تطوير أو تحسين علاقات مهمة بالنسبة لك.

الآن فكِّر فى موقف آخر من المحتمل أن يحدث فى غضون الأيام القليلة المقبلة؛ حيث سيرشدك العمل من خلال فكر صحيح تجاه تفاعل ناجح وأكثر بهجة مع الآخرين. ما هى رسالة التذكير الأساسية التى ستتعهد بأن تتذكرها قبل المحادثة التالية المهمة؟ دوِّن الإجابة على هذا السؤال الآن على الرغم من كونه جديداً على عقلك، وتذكَّر أن ترجع إليه قبل أى محادثة تالية مهمة.

النقطة المهمة التى ينبغى أن تتذكرها هنا هى أنَّ الطريقة التى تفكِّر بها والمعتقدات والسلوكيات التى تؤمن أنها صحيحة ستُنظِّم تلقائياً مصيرك فى الحياة، إذا استطعت المحافظة على عقلية مستنيرة من خلال حياتك بأفكار مثل التى قدمتها لك فى هذا الفصل، ستقود نفسك بطريقة طبيعية فى اتجاه النجاح والسعادة، فى النهاية، ليست ظروف حياتك هى التى تهم كثيراً، ولكن كيفية تقديرك واستجابتك لأى شىء يحدث فى أى لحظة.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تفكِّر مثل الرابحين" أيضاً، كل ما عليك أن تفعله هو اتِّباع قاعدة بسيطة وقوية: *اعمل من خلال عقلية مستنيرة*، وعندما تقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، سيسهل عليك الاستفادة من الأفكار، وممارستها مع شعور كبير بالإصرار، وعند التدرب عليها بانتظام فى حياتك - حتى تصبح عادة تلقائية - سيكون أكثر سهولة مما تخيلت.


تذكر أن تعمل
مع وضع الهدف
في ذهنك
كيف تستمع
تحدث
مثل
الرابحين

تعلَّم

زد من نطاق تواصلك

"هذا هو ما يعنيه التعلُّم: فجأة تفهم شيئاً كنت تفهمه طيلة حياتك، ولكن بطريقة مختلفة".

"دوريس ليسينـج"
مؤلفة *The Four-Gated City* (١٩٦٩)

التعلّم: ١. تحقيق التفوق من خلال دراسة جادة وممارسة منضبطة، ٢. اكتساب المعرفة، أو المهارات، أو الأساليب أو الإستراتيجيات من خلال الدراسة، أو الالتزام، أو الخبرة التى تسبب التغيُّر المستمر، القابل للقياس، والمحدد للسلوك، ٣. وكما هو مشار إليه فى هذا الكتاب، تعلم لتعرف كيف يمكن أن تصبح أكثر مرونة وفاعلية بغض النظر عن الموقف من خلال إتقان نطاق واسع من أساليب التواصل.



إنك على مقربة خطوة أخرى من إطلاق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك! مهارات التواصل المحدودة ستحدد حجم مستمعيك، واختلاف المواقف التى تستطيع التواصل فيها بشكل جيد. أحد أهدافك الأساسية كمتواصل خبير هى أن تزيد من قدراتك الشخصية من خلال تعلم مجموعة من الطرق الجديدة للتواصل مع الآخرين، بهذه الطريقة، ستكون مستعداً لتتواصل بشكل جيد مع أى شخص تقابله فى حياتك الشخصية والمهنية.

فى موسمه الخامس والأكثر مشاهدة، اجتذب برنامج المواهب الموسيقية الشهير "أمريكان أيدول" فى حلقته الأخيرة، والتى كانت مدتها ساعتين، أكثر من ٢٠٠ مليون مشاهد حول العالم، فى النهاية، انتصر "تايلور هيكس"، البالغ من العمر تسعة وعشرين عاماً، وقد حقق مطرب الأغانى ذات الطابع الجنوبى ومغنى موسيقى البلوز من ولاية ألاباما انتصاراً ساحقاً على "كاثرين ماكفى" من كاليفورنيا ليتوِّج بطل البرنامج لهذا الموسم.

وعلى الرغم من انتقاد البرنامج ذات مرة لأنه عبارة عن مسابقة لإذاعة الأغانى تمَّ الترويج لها بإفراط وشكل مبالغ فيه، فإن أسلوب الغناء الذى قدَّمه تطور خلال سنوات ليصبح عروضاً موسيقية أكثر إثارة وتنوعاً، وقد تضمَّنت بعض أسابيع المسابقة تقديم تايلور هيكس لأفكار

موسيقية تتركز على تسجيلات موتاون، موسيقى الروك، برودواى، بيج باند، وموسيقى الكانترى؛ لتظهر تعدد المواهب لدى كل متسابق. إنَّ إظهار الضعف الفاضح فى أى نوع من أنواع الموسيقى سيفتح مجالاً كبيراً للاستبعاد من المسابقة.

الفائز فى هذا الموسم كان الشخص الذى حصل على النصيب الأكبر من أكثر من ٦٣ مليون صوت (هذا أكثر مما حصل عليه أى رئيس أمريكى!)، والتى تدفقت خلال الأسبوع الأخير، حقَّق هيكس ذلك من خلال تقديم مجموعة ساحرة من الأشكال الموسيقية المختلفة، ومهارة جاذبة للجمهور، وجاذبية شخصية على مدار مسابقة الغناء متعددة الأسابيع بأكملها.

فسواء كنت أحد المتنافسين فى برنامج "أمريكان أيدول" أو شخصاً عادياً يتحدث مع الآخرين، فإن القدرة على التواصل بثقة من خلال العديد من الطرق. ستجعلك أكثر قبولاً للعديد من المستمعين، وسيساعدك تطوير طرق جديدة للتفاعل مع الآخرين من خلال هذا الكتاب على الوصول إلى عدد هائل من الأشخاص، ويمكنك من الشعور بالمزيد من الراحة فى نطاق واسع من المواقف.

تحد مستوى راحتك

يمكن اختصار الفارق بين قدرتك الحالية على إنجاز مهمة ما وإنجازك لها فى المستقبل من خلال التعلُّم، طالما بقيت ملتزماً بالتفوق، زد من تحدياتك الجديدة، واكتشف المتعة أثناء عملية التعلم، وستعرف أخيراً طريقك نحو المزيد من النجاح فى أى مجال تختاره.

أثناء بحثنا عن النجاح فى التواصل اليومى، هناك العديد من المجالات التى يجب أن تتقنها كما هو مذكور آنفاً؛ أحد المجالات الرئيسية هو اكتساب مرونة التواصل بطريقة فعَّالة وطرق متنوعة، وللأسف، معظم

الناس يمتلكون نطاق تواصل محدوداً وبالتالى يمتلكون منظومة صغيرة من الأشخاص الذين يمكن أن يتواصلوا معهم بشكل جيد.

خلال السنوات الأولى من عملى كمرشد سياحى، كان علىَّ أن أتعلم كيفية التواصل بطريقة فعَّالة مع مجموعة من الأشخاص المختلفين والفئات العمرية المختلفة؛ العديد من الجولات التى قدتها كانت تتألف من زائرين للولايات المتحدة، وتتضمن أشخاصاً من بعض الدول؛ مثل بريطانيا العظمى، أستراليا، جنوب أفريقيا، كندا، كان علىَّ أيضاً أن أقود جماعات تتألف من السائحين الأمريكيين تتضمن طلاب المدارس الثانوية، رواد دور العبادة، خريجى الكليات، المسنين، ورجال الأعمال.

كل مجموعة كانت تمثل تحدياً فريداً خلال جهدى لأكون مرشداً سياحياً ناجحاً؛ على سبيل المثال، كان علىَّ أن أكون "لطيفاً" مع طلاب المدرسة الثانوية، ومحترفاً ومفصلاً مع رجال الأعمال والمسنين، وكان علىَّ أن أكون أكثر نضجاً فى كيفية روايتى للأمور، بينما كان الأجانب يحتاجون إلى الشعور بالعاطفة العميقة منى حول مشاركتى عجائب بلدى معهم.

ذات مرة، اشتكت مجموعة من رجال الدين من لوس أنجلوس لشركة السياحة من الطريقة التى كنت أعمل بها ودعاباتى غير المناسبة، وتقريباً كدت أفصل، وفى موقف آخر، لم تمنحنى مجموعة من سان أنطونيو، بولاية تكساس أية نقود إضافية؛ لأنهم اعتقدوا أننى لا أهتم بهم؛ فى كلتا الحالتين، أدى عجزى عن التواصل بطريقة ودودة مع هؤلاء الأشخاص إلى رد فعل سلبى سريع، والذى أضر بمشاعرى دون شك، ولكننى تعلَّمت الكثير خلال مواجهتى لتلك التحديات، خاصة الوعى والمهارة الإضافية التى يتطلبها الأمر لتوسيع آفاق التواصل لدى أى شخص.

فى الوقت الحالى، ساعدنى التقدُّم الذى قمت به خلال عملى كمرشد سياحى لأصبح أكثر فاعلية فى حياتى المهنية كمؤلف ومحاضر، وكمتواصل أكثر تميزاً أيضاً فى حياتى الشخصية؛ كل ما تطلبه الأمر هو الرغبة فى

الخروج عن منطقة الراحة الخاصة بى ومواجهة إمكانية المعاناة قصيرة الأمد، مع التصميم بأن أصبح أفضل بمرور الوقت.

القاعدة رقم ٢ : زد من نطاق تواصلك

عليك أن تعى أن تحسُّنك الكبير لن ينتج عن القيام بما هو أسرع وأسهل بالنسبة لك، ولكى تزيد من قدراتك، سيكون عليك أن تتحدى نفسك من خلال القيام بما قد يبدو غير مريح فى البداية.

الاقتراحات التالية مصممة لتساعدك فى تطوير نطاق أوسع من أساليب التواصل، وبالتالى ستكون مستعداً تقريباً لأى موقف يواجهك.

☺ **قابل العديد من مختلف الأشخاص.** تمرَّن من خلال التحدث مع كل شخص تقابله؛ يمكن أن يكون ذلك مع موظف الخزينة فى السوبر ماركت، الأشخاص الواقفين فى طابور الانتظار بالبنك، شخص ما فى مكتب طبيبك، زميل عمل فى استراحة لتناول القهوة، أو جار يتنزه مع كلبه؛ هل تفضل تجربة نشاط اجتماعى ممتع كأن تصبح عضواً منتظماً فى مطعم محلى شهير، أو الانضمام لنادى القرَّاء، أو الانضمام إلى جولة سياحية لإحدى المناطق التاريخية المحلية، أو حضور فصل للتعليم المختلط! الأفضل، هو أنك ستود مقابلة أشخاص من فئات عمرية مختلفة؛ مثل الأطفال والمسنين، بالإضافة إلى أشخاص من مناطق أخرى مثل الأمريكيين المولودين بالخارج، أو السياح من الدول الأخرى، القصد هو تعلُّم العديد من أساليب الحديث المختلفة بينما تمارس قدرتك الخاصة على التواصل، وتقهر الخجل، وتعزز الثقة بالنفس.

☺ **تحدث قليلاً، استمع كثيراً.** قد تكون هذه أبسط نصيحة فى التواصل يمكنك تطبيقها هى مجرد استبدال التركيز على نفسك ليكون تجاه الشخص الآخر، وذلك سيحسن على الفور وبطريقة مثيرة من فعالية التواصل عموماً. على الرغم من ممارستك لهذا النظام الجديد، من

المحتمل أن تصبح غالباً أفضل فى الاستماع، بالإضافة إلى تعلم طرق دقيقة للقيام بمهمة أكثر فاعلية فى الحديث.

تحدث أكثر إذا كنت خجولاً بوجه عام. الخجل هو أحد تلك الأشياء التى عليك أن تتخذ فيها القرارات الصعبة و"تتغلب عليه"؛ جميعنا لدينا لحظات وبيئات لا نشعر فيها بالراحة التامة، ولا يأتى الحديث فيها بطريقة طبيعية، ولكن عندما يصبح الخجل هو طريقتك المعتادة للتعامل مع الناس، فإنها تحد بشدة من قدر وجودة علاقاتك. بالنسبة للمبتدئين، ضع نفسك فى محادثات صغيرة، منخفضة الضغط، تحدَّث عن الأشياء البسيطة فى الحياة والتى يلاحظها الجميع؛ بعض الأمثلة الجيدة قد تكون: "ما مدى سوء المرور فى طريقك للعمل؟"، "ماذا تعتقد حيال هذا الطقس الغريب؟"، و "ماذا عن السعر المرتفع للبنزين؟"، قل كلمات قليلة مثل تلك، ثم اترك الفرصة لشخص آخر ليتكلم.

اضبط سرعتك وحجم تواصلك للتأثيرات المختلفة. هناك أوقات يكون فيه انتقاء ما تخفيه بالنسبة لموضوعك و/أو الحديث سريعاً له مزاياه؛ على سبيل المثال، عندما تحكى قصة، من المهم أن تتخطى التفاصيل غير الضرورية لكى تصل إلى هدفك قبل أن يبدأ المستمعون عدم الاكتراث لك، يجب أيضاً أن تضيف الطاقة والإثارة إلى صوتك لتظهر للآخرين أنك متحمس فعلاً لما تتحدث عنه، من ناحية أخرى، هناك أوقات تحتاج فيها إلى أن تبطئ من معدَّل الحديث لتظهر الاهتمام أو الانفعال، أو أن تتحدث ببطء لكى تتواصل بطريقة أفضل مع الأشخاص الذين لديهم ميل طبيعى للحديث بطريقة متروية، بالإضافة إلى ذلك، فإن حجم التواصل وسرعتك يحتاجان إلى أن يتغيرا بمضى الوقت؛ لتتجنب الرتابة المملة عندما تتحدث.

طوِّر المهارة والثقة بالنفس من خلال إلقاء النكات. هناك طريقة غير مباشرة

لتحسين مهارات التواصل لديك من خلال تعلُّم كيفية إلقاء النكات الجيدة، فإلقاء النكات سيعلمك كيف تحكى قصة بسرعة، أو تصف موقفاً بنشاط، وتقدِّم الهدف من النكتة بوجه صادق، هناك أمران يجب أن تتذكرهما حيال إخبار النكات وهما أن تتأكد أنك لا تسىء للآخرين بمحتوى النكتة، وأن تمتنع عن الضحك على المزحة التى تلقيها قبل أن تنتهى، قد يكون عليك أيضاً أن تشترى أو تستأجر فيلماً للممثل الكوميدى المفضل لك؛ لترى كيف يقول المحترفون النكات والقصص المضحكة بإتقان لتسلية الجمهور، يمكنك أن تحصل على القليل من النصائح المفيدة حول تطوير أسلوبك الخاص فى الدعابة الجيدة من مجرد مشاهدة المحترفين خلال المشاهدات المتكررة.

تدرَّب على طريقة أكثر رسمية فى الحديث. عندما كان عمرى ١٠ سنوات، انتقلت عائلتى إلى بالوس فيرديس، ضاحية للطبقة المتوسطة الميسورة فى لوس أنجلوس، وعلى الفور بدأت فى ملاحظة مدى فصاحة الأطفال الذين كانوا يعيشون هناك، أتذكر مقابلتى لأحد زملائى بالفصل فى مطعم محلى مصادفة وقد أثَّر فىَّ بشدة عندما قدَّمنى إلى والديه بلطف قائلاً: " *أبى وأمى، أود أن تقابلا صديقى، ستيف ناكاموتو، ستيف وأنا فى نفس فصل الرياضيات، ستيف، إليك أبى وأمى*"، ستمتلك الأسلوب والمهارة لتتقدم خلال مجموعة عريضة من المواقف الاجتماعية بالمزيد من الثقة بالنفس والفاعلية الكاملة، خلال زيادة نطاقك للمزيد من المجالات الرسمية.

طوِّر طريقة غير رسمية للحديث أيضاً، تأكَّد من قدرتك على التواصل مع الناس بطريقة غير رسمية للحديث أيضاً، فالشباب ذوو العشرين عاماً الذين ألعب معهم كرة الطائرة الشاطئية غالباً ما يحيوننى بقولهم: "*يا صديق، كيف الحال؟*"، أسلوبهم فى الحديث سريع وبسيط، عندما يتحدث أولئك الشبان، يكونون متأنقين، ثم يكونون متقدمين، وغالباً ما يحاولون أن يتركوك ضاحكاً أو مبتسماً، ليست هذه طريقة

سيئة لإدارة محادثة عندما يكون لديك العديد من الأماكن والعديد من الأشخاص لتتفاعل معهم كل يوم.

۞ **ادرس أو قلد أساليب الآخرين.** فى المرة القادمة التى تشاهد فيها برنامجاً تليفزيونياً، تأكد من أنَّك تلاحظ الطريقة التى يتواصل بها المشاهير من مقدمى البرامج مع جمهورهم، سواء كنت تحب جاك لينو، أو أوبرا وينفرى، أو ديفيد ليترمان، أو إلين ديجينرز، أو مونتيل ويليامز، ابدأ فى ملاحظة تعبيرات وجوههم، إشارات أيديهم، التغيُّرات فى نبرة أصواتهم، بالإضافة إلى كيفية استماعهم؛ طرحهم للأسئلة، مجاملاتهم، وروايتهم للقصص، عندما يكون لديك العديد من المتواصلين الناجحين لتقتدى بهم، يمكنك أن تعجِّل من نموِّك بسرعة خلال الانتباه بشدة والتقاط نصائح قيمة طوال الوقت.

التزم بزيادة قدراتك من خلال الخروج عن منطقة راحتك، وستأخذ خطوة نشطة فى عملية تعلمك، ابدأ من خلال الانتباه للتفاصيل وإدراك كيف يمكنك أن تحسِّن من تواصلك؛ الخطوة التالية هى أن تخلق واجبات توسيع نطاق تواصلك، وبالتالى تتحدى نفسك بالفعل للقيام بشىء ما فى هذا الاتجاه، ما تعرفه بطريقة نظرية سيكون عديم الفائدة إلا إذا قمت بعمل ما بينما تكون الأفكار جديدة فى عقلك.

اكتشف مهمة واحدة لتقوم بها اليوم!

من قائمة الاقتراحات السابقة، اختر فقرة يمكنك أن تقوم بها اليوم، الآن حدد فقرة أخرى واجعلها مهمة لتقوم بشىء إيجابى فى هذا الشأن غداً، ثم بنظام يومى، راجع قائمة الاقتراحات واجعلها مهمة لتحقق هدفاً جديداً كل يوم.

توقف للحظة بعد كل يوم، وفكِّر جيداً فى جهودك، ما الشىء الصغير الذى تعلمته من هذه العملية؟ بأية طريقة يمكنك أن تفخر بنفسك؟ هل

يمكنك أن تفكِّر فى طرق أخرى فريدة بالنسبة لك يمكن أن تساعدك فى زيادة نطاق تواصلك؟ إذا كان الأمر كذلك، اجعلها مهمة محددة لتفهم ذلك خلال أحد الأيام القليلة القادمة، استمر فى دائرتك الدائمة من تطوير الذات مع الاقتناع بأن الفوائد المتعددة ستقع فى طريقك بطريقة طبيعية بمرور الوقت.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تتعلم مثل الرابحين" أيضاً، كل ما عليك فعله هو اتباع قاعدة بسيطة وقوية: زد من *نطاق تواصلك*؛ وعندما تقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، فسيصبح مجرد مغازلة للأفكار، وبإضافة إبداعك الخاص، والممارسة مع المثابرة، سيصبح التواصل الناجح أمراً طبيعياً لديك، إذا أحببت تلك العملية، فالأمر سهل بالفعل!



الثالثة

قدِّر

حدِّد نوع الموقف الذى تواجهه

"التعرف على الوظيفة يفوق فى أهميته
التعرُّف على الجوهر".

ريتا ماى براون
مؤلفة *Starting from Scratch* (١٩٨٨)

التقدير: ١. تحديد معنى، أو أهمية، أو قيمة شىء ما، ٢. تقدير مزايا وعيوب أى موقف صعب لكى تتمكن من وضع خطة فعَّالة للنجاح، ٣. وكما هو مشار إليه فى هذا الكتاب، اكتساب القدرة على أن تلاحظ ثم تحدد نوع الموقف الذى أنت على وشك مواجهته، وبالتالى يمكنك أن تتصرف بالطريقة المناسبة.



إنك على بعد خطوة أخرى لتطلق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك! غالباً ما يدخل الناس فى المحادثات مع اهتمام ضعيف بسياق أو ظروف الموقف، لكن من غير اللائق طبيعياً أن تكون الرجل المضحك أو المرأة المضحكة فى جنازة، وليست فكرة رائعة أيضاً أن تكون أكثر الأشخاص حزناً فى احتفال بهيج؛ إن أحد أهدافك الرئيسية كمتواصل خبير أن تقدِّر المواقف بدقة قبل أن تقحم نفسك فى أية محادثة، بهذه الطريقة ستتحدث بطريقة مناسبة دون الاهتمام بطبيعة الأمور.

•

يعد "بيتون مانينج" أفضل ظهير ربعى بفريق إنديانابوليس كولتس بدورى إن إف إل (بدورى المحترفين لكرة القدم الأمريكية)؛ فلقد سجَّل مانينج أفضل رقم فى عام ٢٠٠٦ - ٤٠٠٠ ياردة من التمرير - مع سرعة مذهلة، وقد جلب له نجاحه كظهير ربعى العديد من الجوائز تتضمن أفضل لاعب فى دورى إن إف إل، وأفضل مهاجم لهذا العام فى دورى إن إف إل، وجائزة أفضل لاعب للعام ٢٠٠٧ من بطولة السوبر باول.

إن مشاهدة بيتون مانينج وهو يوجِّه فريقه لضرب الكرة لتلمس الأرض هو شىء فى غاية الجمال بالنسبة لمشجعى كرة القدم، مانينج بصفة خاصة أكثر مهارة من أى ظهير ربعى بدورى إن إف إل فى التاريخ المعاصر، فى تقدير دفاع الخصم والتحوُّل للهجوم فى اللحظة الأخيرة، الفرق المنافسة

المدافعة تعرف أنه مهما فعلت لإعاقة هجوم إنديانابوليس كولتس فإن ذلك سيواجه بتعديل سريع من قِبل الظهير الربعى بيتون مانينج.

وسواء كنت ظهيراً ربعياً تلعب فى دورى كرة القدم الأمريكية أو شخصًا آخر على وشك المشاركة فى مناقشة مع شخص آخر، من المهم أن تقدر الموقف بعناية قبل أن تقحم نفسك فى خطة عملك. عندما تكون تقديراتك دقيقة، فإن الأعمال التى تقوم بها ستزداد فرص نجاحها فى أى مجال من مساعيك.

الألفة السريعة قد تسبب خسائر

تقدير الموقف بطريقة ضعيفة يمكن أن يؤدى إلى بعض السلوكيات المحرجة والتى سيتذكرها الناس لك.

أتذكَّر يوم أن تزوج أخى جلين من إلين، كانت عائلتى ذات ثقافة يابانية بينما كانت عائلة إلين ذات ثقافة صينية، وبالنسبة لأولئك الذين لا يعرفون هاتين الثقافتين، سأذكر أنَّ هناك منافسة قديمة، وكانت فى بعض الأحيان منافسة لدودة بين الجماعتين العرقيتين، وكنتيجة لتلك المنافسة، كان زواج جلين (اليابان ضد الصين) أمراً مهماً بالنسبة لأقاربى الأكبر سناً، أتذكَّر خالتى إيلزى وهى تجذبنى جانباً لتتأكد من أن تخبرنى أن أتصرف بأدب لكى لا أحرج عشيرتنا، من الواضح أن سمعتى كمشاغب أحمق هو شىء لم تُرِد عمتى إيلزى أن أظهره فى تلك المناسبة الاجتماعية المهمة.

وبعد حفل زفاف صينى تقليدى، تمَّت إقامة حفل استقبال غير رسمى بعد الظهر لأصدقاء وزملاء جلين وإلين فى العمل، وفى نهاية هذا المساء، تمَّ الترتيب لعشاء رسمى لأفراد العائلة المقربين، وكأحد أفراد حفل الزفاف، تمَّ اختيارى لأجلس فى المائدة الرئيسية مع أصهار أخى. وأصهاره وعائلتهم الممتدة وهم أعضاء مؤثرون فى المجتمع الأمريكى الصينى فى إيست باى بمنطقة شمال كاليفورنيا، لذلك كان أخى جلين يتمنَّى (أو

بالأحرى، يدعو) أن أترك انطباعاً أولياً جيداً فى هذا العشاء الرسمى.

وللأسف، لم أقدِّر الموقف جيداً فى هذا الوقت، وفكَّرت فى حفل الزواج كوقت مرح لاحتساء الكثير من الشراب والاحتفال، عندما تمَّ تقديم الطبق الأول من العشاء، بدأت أتخطف الطعام بيدى وأتناوله بنهم، نظر لى جلين نظرة سريعة وقال: "ستيف، هل تسمح بأن تنتظر الآخرين!"، لم يكن تناولى للطعام قبل الجميع أمراً غير مهذب فقط، ولكن طبقاً للتقاليد الصينية كان بصفة خاصة عدم احترام لكبار أفراد العائلة، لم يخطر ببالى حينها أنَّ جلين كان خائفاً من أسلوبى المحرج؛ لأنه قد يتسبب فى أن يعتقد أصهاره المهمون أنَّ عائلتى لا تمتلك أى نوع من النظام، أو أكثر من ذلك أنَّ أفراد المجتمع اليابانى الأمريكى بصفة عامة لا يمتلكون أى نوع من النظام أيضاً.

على الرغم من أن إظهارى للسلوكيات غير اللائقة وحالة الثمل قد حققت لى بعض الضحك المهذب؛ فقد فقدت الاحترام المهم من قبل أصهار جلين، حتى هذا اليوم، العلاقة بين العائلتين فى أحسن الأحوال، وسلوكى فى حفل العشاء لم يؤثِّر بدون شك، على الأقل لم أزد من الأمور سوءاً على مائدة العشاء بسؤالى لصهر أخى بلكنتى الجنوبية المحلية: "صديقى! ما رأيك فى شرائح البط المشوى؟".

الدرس المستفاد هنا هو أن تختار السلوك الاجتماعى المناسب لأية مناسبة تكون فيها، بهذه الطريقة، ستقيم علاقاتك الأساسية بطريقة صحيحة منذ البداية من خلال المزيج المثالى من الإعجاب والاحترام؛ ففى بعض الأحيان، كل الاعتذارات فى العالم لا يمكنها أن تجعل الناس يغفرون لك التقدير الضعيف الذى ينتج عن سلوك غير مناسب فى موقف مهم.

القاعدة رقم ٣: حدِّد نوع الموقف الذى تواجهه

تقدير المواقف هو شىء أنا متأكد أنك تقوم به بالفعل فى مواقف معينة؛ على سبيل المثال، ألا تُقدِّر فى بعض الأحيان مناسبة وشيكة؛

مثل حفل لصديق، وتحدد نوع الملابس التى ترتديها فى ذلك الحفل؟ حسناً، علينا أن نقوم بنفس النوع من التقدير فى اختيار أسلوب التواصل الذى نستخدمه، أيضاً عند القيام ببعض البحث الذكى مسبقاً، يمكنك أن تتجنب ارتداء الملابس غير المناسبة، وكذلك التواصل بطريقة غير مناسبة، ومن المحتمل بطريقة محرجة فى مناسبة مهمة.

ولمساعدتك فى الحصول على المزيد من المهارة فى تقدير المواقف الاجتماعية، إليك بعض الأسئلة الأساسية لتزيد من وعيك فى هذا الشأن:

- **من الذى تتعامل معه بالضبط؟** أحياناً ستكون واعياً بالفعل لسمعة أو تاريخ شخص ما، وسيمنحك ذلك أدلة لتفاعلك؛ وفى أوقات أخرى، سيكون عليك أن تقوم ببعض البحث لتكتسب خلفية محددة حول الشخص الذى تكون على وشك الدخول فى مناقشة معه، ولكن فى معظم المواقف، سيكون عليك أيضاً أن تبحث أولاً لتفهم كيف يشعر أو يفكِّر الآخرون فى لحظة معينة، بمجرد أن تحصل على فهم للخلفية الثقافية للآخرين، يمكنك أن تعدِّل من أسلوبك فى المحادثات ليتناسب معهم.

- **كم عدد الأشخاص الذين سيشاركون؟** القاعدة الأساسية هنا هى أن تخصص "وقتاً للحديث" متساويًا لكل فرد فى المحادثة؛ وكدليل عام، إذا كان هناك أربعة أشخاص فى المحادثة، ينبغى أن يكون لكل شخص فرصة وافرة ليتحدث حوالى ربع الوقت؛ فعندما يحتكر شخص واحد المحادثة، فبالتأكيد سوف يضايق هذا الآخرين الذين لا يحصلون على فرصة عادلة فى المشاركة، فعندما لا يتحدث الآخرون، يعنى هذا أنهم يريدون منك أن تستمر فى الحديث بمفردك.

- **ما مقدار الوقت المتاح لديك لتتحدث؟** أحياناً يكون الناس فى عجلة من أمرهم، ولديهم العديد من الأمور العارضة لتدبيرها؛ هؤلاء الأشخاص

لا يمتلكون المزيد من الوقت ليقضوه فى الحديث معك، إذا لم تكن متيقّناً من ذلك، اسألهم بطريقة مهذبة فى البداية: "هل لديك القليل من الوقت؟"، هذا السؤال سيمنح الطرف الآخر فرصة ليجيب بصدق، وغالباً ما سيقدّر هذا التصرف المراعى لشعور الآخرين؛ فكثيراً ما يدخل الناس فى المحادثات بدافع الأدب قبل أن يدركوا أن المحادثة ستأخذ وقتاً أكثر مما توقعوا فى البداية.

أين ومتى تتفاعل؟ هناك أماكن محددة لا تساعد على الدخول فى الحديث لأى فترة من الوقت؛ أمثلة على ذلك، قد تكون الأماكن الباردة، المظلمة، كثيرة الضجة، المزدحمة، المليئة بالعمل، أو المزعجة جداً بأى حال من الأحوال. فى تلك الأوساط، من الأفضل أن تقول ببساطة: "مرحباً"، وتترك الآخرين يعرفوا أنك تود أن تتحدث إليهم فى ظل ظروف أفضل، ينطبق ذلك أيضاً على الوقت، إذا كان الوقت مبكراً أو متأخراً جداً، من المحتمل أنك تود أن تراجع الطرف الآخر؛ لترى إذا كان الوقت ملائماً لتتحدث معه حديثاً مطولاً أم لا.

ما النشاط الذى ستقوم به؟ النشاط المحيط بمحادثتك سيحدد غالباً إذا ما كان الموقف سيمثل فرصة رسمية أو غير رسمية؛ فهناك أنشطة محددة تكون فى الغالب غير رسمية، كالتى تركِّز على الاستجمام أو قضاء وقت الفراغ، ولكن الأنشطة الأخرى المتعلقة بالعمل أو الوظيفة يمكن أن تكون أكثر رسمية فى الواقع، فالأسلوب الذى تختاره فى ارتداء ملابسك - يكون غالباً دليلاً لكيفية دخولك فى المحادثة أيضاً.

كيف ينبغى لك أن تتصرف فى مناسبة شبه رسمية؟ العديد من الأشخاص يقومون بأخطاء محرجة عندما يقع النشاط فى المنطقة الرمادية بين الرسمى وغير الرسمى؛ فالأساس هنا هو أن تفرق بين السلوك الأساسى والسلوك الثانوى؛ هب أنك تحضُر احتفال شركة بعيد الميلاد فى مطعم لطيف، سيكون ذلك نشاطاً أكثر رسمية، ولكن هناك

استثناءات يمكن أن تكون المحادثة فيها غير رسمية، النقطة المهمة التى يجب أن تتذكرها هى أن السلوك غير المناسب فى حدث مثل هذا قد يكون له عواقب سلبية بالنسبة لحياتك المهنية، والمثال التقليدى يمكن أن يكون إن أفرطت فى الشراب فى ذلك الحفل أو تفوهت بلغة بذيئة أمام رئيسك، على الرغم من أنَّ هذه الحفلة يمكن أن تعنى لك قضاء وقت ممتع، فإن ذلك لا يعنى أنَّ كل شىء يسير مثل ليلة طائشة مع أصدقائك المقربين فى لاس فيجاس.

كيف ينبغى أن تتصرف فى موقف شبه عادى؟ كلنا وقعنا فى مثل هذا النوع من المواقف، ولكننا حاولنا التعرُّف عليه بالفعل؛ وكنتيجة لذلك، يمكننا أن نخطئ فى الحكم على الموقف، ونرتكب أخطاءً مكلِّفة بالنسبة للتواصل والعلاقة مع الآخرين؛ مثال على هذا الموقف شبه العفوى، عندما تذهب إلى أحد الأنشطة المرحة أو الممتعة مع أشخاص لا تعرفهم مطلقاً، العديد من الأشخاص ينتابهم الحذر فى البداية، ومن المهم أن توطِّد الألفة قبل أن تتصرف بطريقة سخيفة، أو غبية، أو مجنونة، أو غريبة، أو مخزية، فالقليل من الأدب الرسمى قد يجلب عليك بعض النقاط فى بداية علاقة جديدة؛ كإشارة للاحترام تجاه الشخص الآخر، إنها طريقة أكثر أمناً وحكمة، فلتحسن السلوك بدلاً من افتراض أن أى شىء فى كل موقف يبدو عادياً، هو كذلك فى الواقع.

فإنك ستتجنب الأخطاء المكلِّفة فى تواصلك مع الآخرين، من خلال تقدير الموقف على نحو صحيح، سيساعدك ذلك على خلق سمعة طيبة لنفسك كشخص يتصرف بطريقة لائقة، بغض النظر عن البيئة، أو النشاط، أو الموقف.

أعد تقدير موقف سابق الآن

فكِّر فى لحظة من الماضى كنت فيها مذنباً بعدم تقدير الموقف بطريقة ملائمة، ربما يتمثل ذلك فى الذهاب إلى اجتماع ساعات العمل الإضافية

مع زملائك بالعمل، أو مقابلة أشخاص جدد عن طريق الأصدقاء، أو المشاركة فى نشاط يبدو بطريقة ما غريباً عليك.

الآن من المناقشة السابقة، حدِّد الشىء الذى سبَّب لك الخطأ فى التقدير، هل أغفلت أو أسأت التقدير بخصوص من تتعامل معه؟ هل فشلت فى تحليل عدد الأشخاص المشاركين؟ وفى أى وقت من اليوم كان ذلك؟ أين كنتم تتحادثون؟ وكم كان لديكم من الوقت لتتحدثوا؟ وهل كان أمراً بسيطاً للتصرف بطريقة عادية تجاه حدث رسمى أم كنت رسمياً جداً فى مناسبة عادية؟

"كل خطأ جسيم له لحظة حاسمة، لحظة يمكن فيها إما الاستمرار فيه أو إصلاحه".

بيرل إس. باك

مؤلف حائز على جائزة نوبل (١٨٩٢-١٩٧٣)

الغرض من هذا التمرين هو أن تصبح أكثر وعياً بالمواقف الاجتماعية التى تواجهها فى حياتك، إذا حللت كل التغيُّرات المذكورة فى هذا الفصل إلى عواملها، فإن ذلك سيساعدك فى توقُّع الطريقة المناسبة؛ لتتناقش، وبالتالى تستطيع أن تكون أكثر فاعلية فى كل علاقاتك مع الآخرين.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تُقدِّر المواقف مثل الرابحين" أيضاً، كل ما عليك فعله هو اتباع قاعدة بسيطة وقوية: حدِّد *نوع الموقف الذى تواجهه*، وبمجرد أن تقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، وترتب أفكارك بشأنه وتتدرب عليه بعزيمة قوية وتتفاعل من خلاله مع الآخرين، سيصبح جزءاً طبيعياً من صفاتك.



الرابعة

ابتسم

ابدأ محادثاتك بطريقة ودودة

"ليقابل أحدنا الآخر دائماً بابتسامة؛ لأن
الابتسامة هى بداية الحب".

الأم تريزا
مرشدة دينية (١٩١٠-١٩٩٧)

الابتسام: ١. إظهار تعبير وجه يدل عادة على السرور، أو المودة، أو التسلية، ٢. التعبير عن أو إظهار الموافقة أو العطف، ٣. كما هو مشار إليه فى هذا الكتاب، الطريقة الأبسط، وغالباً الأكثر فاعلية، لتبدأ أى تفاعل مباشر مع أى شخص آخر.



إنك على بعد خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك. فالعادات غير الودية تجعل الآخرين يشعرون بالقلق منذ البداية، ومهمتك كمتواصل بارع هى أن تحيى كل شخص تقابله بطريقة ودودة، وبالتالى يمكنهم أن يشعروا بالدفء الطبيعى لعطفك، قبولك، وتقديرك؛ فيما عدا الظروف الأكثر جديّة، فإنَّ الابتسامة الدافئة والمتحمسة تخلق أفضل نقطة للبدء بمحادثة متبادلة ممتعة.

عندما تدخل فى أى من متاجر وول مارت فى الولايات المتحدة أو كندا، ستتم تحيَّتك بسرعة من قِبَل موظف باسم يقدم لك عربة التسوق ويقول: "مرحباً بك فى وول مارت"، هؤلاء "المحيون" كما يطلق عليهم فى وول مارت، يعتنون بمظهر مدخل المتجر من خلال الترحيب بالزبائن بمجرد دخولهم للمتجر.

وول مارت عبارة عن ٥٠٠ شركة أصبحت معروفة "بالمحيين" الودودين. بالعودة لعام ١٩٦٨، أدرك "سام والتون" - مؤسس وول مارت - أنَّ الناس الذين يدخلون متاجره يختارون أن ينفقوا مالهم المكتسب بمشقة لديه، فأراد أن يظهر لهؤلاء الزبائن مدى تقديره لهم.

يمكننا جميعاً أن نتعلَّم درساً بسيطاً للنجاح، والذى أثبتته متاجر وول مارت لسنوات عديدة: *ابدأ أى تفاعل بتحية لطيفة*. فأى ابتسامة، أو "ترحيب" صادق لن يكلفك أى مال، ولكن تأثيرها العاطفى على الناس، بدون شك، *لا يُقدَر بثمن*.

أيقظ ابتسامتك الحقيقية من الداخل

وفقاً للدكتور مارتين سيلجمان، مؤلف كتاب *Authentic Happiness*، يوجد نوعان من الابتسامات، "ابتسامة دوشين"، و"ابتسامة بان أمريكان"، وقد وصف الدكتور سيلجمان هاتين الابتسامتين بالطريقة التالية:

> **"الابتسامة الأولى تسمى ابتسامة دوشين (نسبة إلى الباحث جويلام دوشين) وهى صادقة، ترتفع فيها جوانب الفم لأعلى، ويتجعد الجلد المحيط بجوانب عينيك.**
> **الابتسامة الأخرى، وتدعى ابتسامة بان أمريكان (نسبة إلى المضيفين فى إعلانات التلفاز لشركة خطوط طيران غير عاملة فى الوقت الحالى)، فهى زائفة".**

فى حياتنا الخاصة، كلنا حاولنا التبسُّم للحصول على صورة فوتوغرافية من خلال النطق بكلمة "تشيز"، ولكن عندما نرى الصورة فى النهاية، قد لا تبدو الابتسامة حقيقية؛ لأن العاطفة الأصلية ربما لم تكن موجودة، وبمعنى آخر، فنحن نقدِّم لعدسات الكاميرا "ابتسامة أمريكية"، أو "متكلِّفة".

الحصول على مجموعة من الصور السيئة للمؤلف

منذ شهور قليلة، استأجرت مصوراً محترفاً ليلتقط بعض اللقطات لى من أجل حملتى الدعائية القادمة، قابلت المصوِّر فى الاستوديو الخاص به لحوالى ساعة، وبعد أن انتهينا من جلسة التصوير، أخبرنى أنه سيحسن الصور النهائية قبل أن يرسلها للحصول على الموافقة.

عندما وصلَت الصور إلى منزلى بعد أسبوع، كنت محبطاً للغاية؛ لأننى وجدت أنه لم تكن هناك لقطة واحدة أحببتها بالفعل، كل الصور بدت


avp

لى كأنها تظهر نفس الشىء - ابتسامة متكلفة دون عاطفة حقيقية، فى النهاية، تحوَّلت جلسة التصوير الخاصة إلى مضيعة كاملة للوقت والمال.

بناء على توصية من أحد الأصدقاء فى مجال نشر الكتب، استأجرت مصوراً آخر يدعى ديف الذى ظهر أنه شاب مرح وظريف للغاية، التقطنا مجموعة من الصور الجديدة. بعضها جاد والأخرى لى وأنا أمرح، وثبت لى أخيراً أن بعض أفضل لقطاتى كانت تلك الخاصة بى وأنا أمرح؛ وذلك لما بها من مرح ودعابة.

مثال على واحدة من أفضل تلك الصور تظهر فى الصفحة السابقة وأنا أحمل كرة طائرة بنفس الوضعية التى يتخذها لاعبو الكرة الطائرة الشاطئية المحترفون لصورهم الدعائية، الابتسامة التى على وجهى حقيقية؛ لأننى فى الحقيقة أقضى وقتاً ممتعاً بالتظاهر بأننى محترف بينما أنا فى الحقيقة أمارس الرياضة كهاوٍ.

القصد هنا هو أنك يجب أن تمتلك مشاعر داخلية مليئة بالحماسة، الإثارة، والبهجة؛ لكى تطلق ابتسامة حقيقية. عندما تمتلك عاطفة إيجابية حقيقية وراء ابتسامتك، يمكنك أن تكون أكثر فاعلية مع الأشخاص الآخرين عما تكون عليه من خلال التصرُّف بأدب وكياسة فقط.

تذكَّر، ستطوِّر واحدة من عادات التواصل الذكية، من خلال البدء بطريقة ودية مع بعض الحماسة؛ للمشاركة لإنشاء وإقامة علاقات شخصية ومهنية مهمة.

القاعدة رقم ٤ : ابدأ محادثاتك بطريقة ودودة

كقاعدة أساسية، من الأفضل أن تبدأ أية محادثة بطريقة ودية؛ فى الحقيقة، يمكن أن توجد بعض الاستثناءات لهذه القاعدة عندما يكون الموقف جاداً، عدائياً، أو عنيفاً؛ ولكن، عموماً ابذل ما فى وسعك لتتخلص من أية عادات عدائية؛ سيساعدك ذلك كثيراً على تحسين محادثاتك مع الآخرين.

إليك بعض رسائل التذكير المهمة بالأشياء التى ينبغى أن تفعلها؛ لتبدأ محادثاتك بطريقة أكثر حميمية.

☺ **كن أنت البادئ بالتحية.** العديد من الأشخاص لديهم ميل طبيعى لتجنّب القيام بالخطوة الأولى عندما يتعلق الأمر بتحية شخص ما، بالرغم من ذلك، يمكنك أن تتجنّب الرفض والاستنكار من خلال اختيار عدم المشاركة فى الحديث من الأساس، ولكن هذا السلوك يمكن أن يتم تفسيره بسهولة من قبل أناس آخرين على أنك تتصرف بطريقة غير ودية تجاههم؛ إحدى الطرق البسيطة لتكتسب المزيد من العادات الودية هى أن تكون أنت البادئ بالحديث مع الآخرين بدلاً من الانتظار حتى يصلوا إليك.

☺ **ابدأ بابتسامة ودية.** ابدأ بالطريقة المناسبة من خلال بدء محادثاتك الودية بابتسامة دافئة، غالباً ما يسبب ذلك ابتسامة الشخص الآخر فى المقابل، على الرغم من أنّ الابتسامة يمكن ألا تأتى بطريقة طبيعية لك خلال يوم عصيب، تأكّد أن تؤجل أفكارك السلبية فى اللحظة الحاسمة التى تتناقش فيها مع شخص لأول مرة، ثم قدّم للشخص الآخر ابتسامة مؤيدة، والتى قد يكون لها أيضاً جانب إيجابى لتبهج نفسك أيضاً.

☺ **تذكّر أن تبتسم بعينيك.** إذا بدت ابتسامتك للآخرين متكلّفة، سيعتقدون أنك لا تقصد ذلك، فعندما تحيى الآخرين بابتسامة أقل صدقاً، فهذا لا يشير إلى أنك تحبهم أو تتقبلهم؛ بدلاً من ذلك، فإن ذلك يوضح أنّك فقط تتصرف بأدب أو بكياسة تجاههم، وكما ورد آنفاً، فإن الابتسامة الحقيقية تتضمن شد العضلات المحيطة بعينيك، بينما تتضمن الابتسامة الزائفة العضلات المحيطة بفمك فقط، فإذا كنت تريد أن تبتسم بفمك فقط، فتأكّد أنّ عينيك ترسلان نفس الرسالة مثل فمك.

☺ **طوّر طريقة ممتازة للتحية.** هل لاحظت مطلقاً مدى سهولة اقتراب

بعض الأشخاص منك، وهم ينظرون فى عينيك، أو يبتسمون، أو يهزّون يديك أو يعانقونك، ويقولون: "من الرائع رؤيتك؟"، أنا متأكد أنك تستطيع أيضاً أن تتذكر أوقاتاً أخرى عندما تعرف عليك بعض الأشخاص بصعوبة، وجعلك ذلك تتساءل إذا كان هؤلاء الأشخاص لا يحبونك لسبب غير معروف، إذا كان هدفك هو التخلّص من عاداتك القديمة غير الودية، عليك إذن أن تكتسب مجموعة من طرق التحية والإشارات الودية التى يمكنك أن تستخدمها فى بداية كل محادثة، راقب الآخرين للحصول على بعض الأفكار.

☺ **تحدث بنبرة ودية.** بالإضافة إلى التحية بدفء، والابتسامة الودية والإشارات اللطيفة، تأكّد أنّ الكلمات التى تختارها تُقال بنبرة ودية؛ فلقد أظهرت الأبحاث بجامعة كاليفورنيا فى لوس أنجلوس أنّ أكثر من ٣٨٪ من التواصل يتم من خلال نبرة صوتك فقط! هذا يعنى أنه إذا كانت نبرة صوتك غير ودية، فإنّ الأشخاص الذين تقابلهم لن يشعروا بالتأثر الكامل لحماستك وتقبلك، بغض النظر عن الكلمات التى تقولها بالفعل.

☺ **تصرف وكأنك سعيد لرؤية الآخرين.** عندما تكون سعيداً ومتحمساً لمقابلة شخص آخر، فإن حماستك وعاطفتك الطبيعية تظهر بسهولة، ولكن قد تكون هناك أوقات عندما تكون مشغولاً باهتمامات أخرى فتفشل فى إظهار بهجتك فى وجود الآخرين. فى الحالة الأخيرة، قد يكون من السهل أن يساء فهم نقص حماستك حيث ستبدو غير ودى بدلاً من أن تبدو مشغولاً بمشاكلك الخاصة، الحل هو أن تنتبه بشدة للآخرين أثناء تقديم التحية، وبالتالى يمكنك أن تتصرَّف بحماسة تجاههم، قم بذلك بدلاً من أن تظل فى خوفك، وتسبب التساؤل لدى الناس عن السبب بأنك لا تبدو سعيداً لرؤيتهم.

☺ **تذكّر أن تنطق أسماءهم.** وهذا أسلوب بسيط يستخدمه العديد من الأشخاص فى عالم الأعمال، وهو تذكّر النطق باسم الشخص مرات عديدة خلال سياق الحديث، كتب ديل كارنيجى، مؤلف كتاب "كيف

تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس" يقول: "تذكر أن اسم الشخص، أى شخص، هو أعذب وأكثر الأصوات أهمية فى أية لغة". البراعة هنا هى أن تتجنَّب استخدام هذا الأسلوب بإفراط أو بطريقة غير ملائمة؛ حيث يبدو ذلك متكلفاً، ولكن إذا كنت تستطيع أن تقوم بذلك بكياسة، فإن ذلك يحقق هدفين أساسيين: (١) يقدِّر الشخص الآخر ذلك، و(٢) يساعدك على تذكُّر اسم هذا الشخص فى المواقف المستقبلية.

من السهل أن تبدأ محادثاتك بطريقة ودية، عندما ترى القيمة لدى الأشخاص الآخرين، وتستطيع أن تظل فى حالة عاطفية إيجابية، بالإضافة إلى ذلك، من المهم أن تركِّز على التخلص من عاداتك غير الودية، واكتساب عادات أخرى جديدة؛ مثل تلك المذكورة آنفاً؛ لكى تجعل أساليبك فى التحية عادة تلقائية مُستقبَلة جيداً.

اكتشف عادة واحدة غير ودية لتتوقف عنها اليوم!

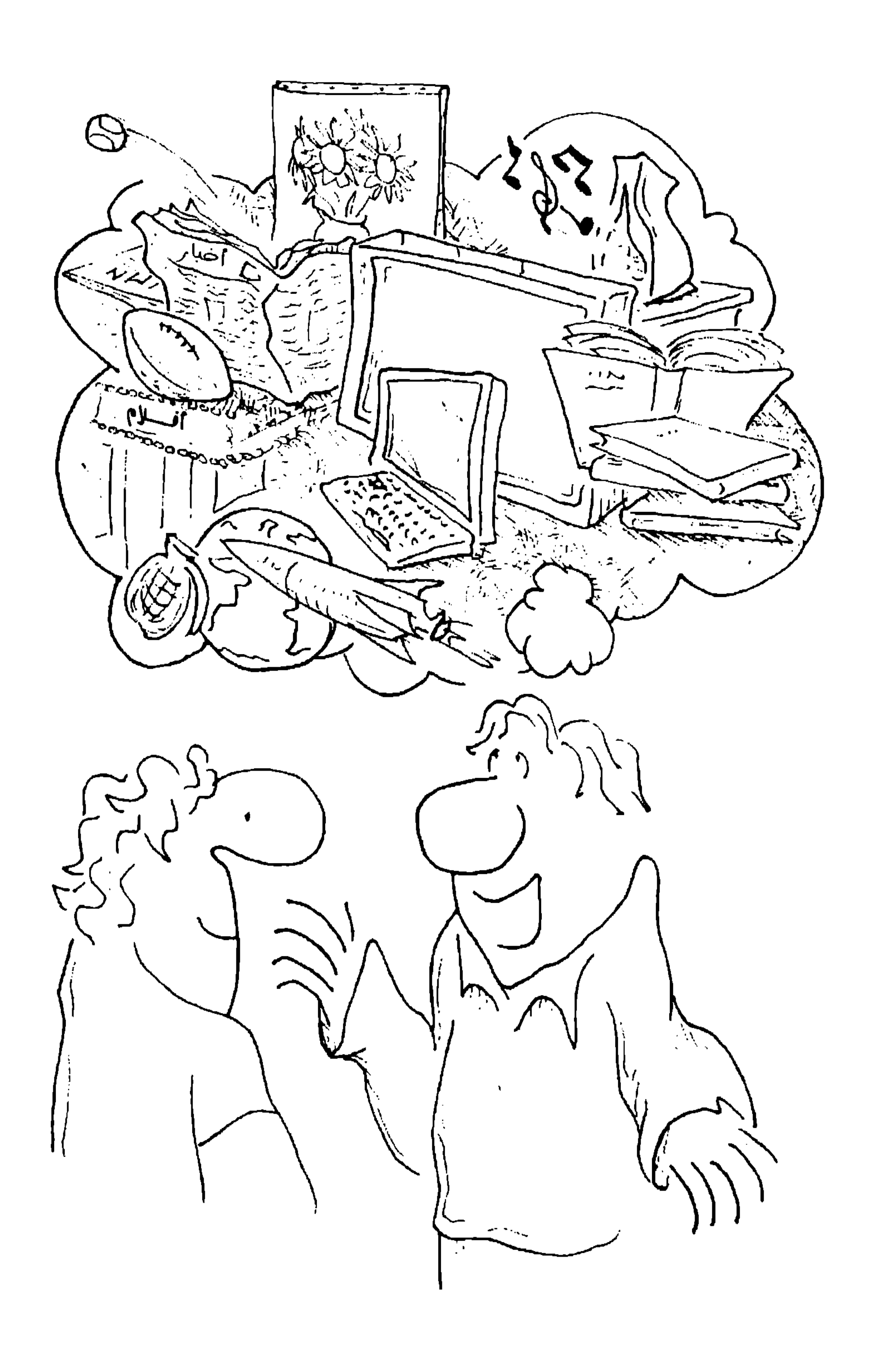
واحدة من أولى المهام التى عليك أن تقوم بها هى أن تتعرف على عاداتك غير الودية القديمة، هل تميل إلى تجنُّب التواصل بالعين، أو تمشى وعلى وجهك تجهُّم دائم، أو تنتظر من الآخرين ليبادروك التحية؟ أنا متأكد من أننا جميعاً قمنا بذلك من وقت لآخر، ولكن الشىء المهم هنا هو أن تدرك كيف يمكن أن تدمِّر تلك الأنواع من العادات غير المرغوب فيها شعورنا الخاص بالمتعة والثقة بالنفس.

خلال الأيام القليلة القادمة، جرِّب أن تبتسم للأشخاص الذين لا تعرفهم، وتقول حتى: "أهلاً" أحياناً، لاحظ مدى شعورك الداخلى بالراحة بالنسبة لهذا السلوك والموقف الجديد تجاه الآخرين، الآن انتبه عندما يبتسم الآخرون وينظرون فى عينيك، أليست تلك الأعمال البسيطة من الملاطفة أو التقبل ـ تجعلك تشعر بشعور رائع أيضاً؟

إن الناس متشابهون للغاية. وأى عمل ودى بسيط يتسبب فى أن يبادلك الآخرون العطف بطريقة طبيعية، وهذا يمهد الطريق لتكوين علاقات جديدة طيبة، ويحسِّن تلك العلاقات التى تمتلكها بالفعل.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تبتسم مثل الرابحين" أيضاً، كل ما عليك فعله هو اتباع قاعدة بسيطة وقوية: *ابدأ محادثاتك بطريقة ودودة*، وبمجرد أن تُقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، فإنَّه سيكون فقط مسألة تجربة، وممارسة، ما عليك إلا أن تضعها على المحك بانتظام فى حياتك الخاصة حتى تصبح جزءاً طبيعياً منك.


أفلام

اختر

اختر الموضوعات المناسبة للمناقشة

"النمَّام هو شخص يتحدث معك عن
الآخرين، المزعج هو شخص يتحدث معك
عن نفسه؛ والمتحدث البارع هو شخص
يتحدث معك عن نفسك".

ليزا كيرك

ممثلة استعراضية كوميدية أمريكية

الاختيار: ١. تحديد، أو انتقاء، أو تقرير، ٢. الحكم على مزايا الخيارات المتعددة لكى تحدد مسار أى موقف يواجهك، ٣. كما هو مشار إليه فى هذا الكتاب، تحديد أى الموضوعات جديرة بالمناقشة وأى منها يكون من الحكمة تركه.



إنك على بعد خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك. بعض الأشياء من الأفضل عدم ذكرها. أحد أهدافك الأساسية كمتَّصل بارع هى أن تبتعد عن الموضوعات البغيضة أو غير المرغوب فيها، التى تترك أثراً عاطفياً سلبياً فى المحادثة، بهذه الطريقة ستمتلك فرصة أكبر فى تجربة محادثات ممتعة تحث على المزيد من المحادثات المتكررة والممتعة فى المستقبل.

لقد شاهد برنامج *Jeopardy* - المعروف لدى العديد كأفضل برنامج مسابقات أمريكى - ما يُقدَّر بـ ١٢ مليون مشاهد يومياً، وقد أسس الإعلامى الكبير "ميرف جريفين" الفكرة الأصلية للبرنامج فى عام ١٩٦٤ فى غرفة العشاء بشقته فى بيفرلى هيلز، كاليفورنيا، ومنذ ظهوره الأول واسع الانتشار فى عام ١٩٨٤ وحتى اليوم، تمَّ منح البرنامج أكثر من ٢٥ جائزة من جوائز إيمى، وهذا أكثر من أى برنامج مسابقات واسع الانتشار فى تاريخ التلفاز.

يمكن أن يُنسَب الكثير من نجاح البرنامج إلى صيغة السؤال/ الإجابة الفريدة من نوعها، بدلاً من طريقتنا الطبيعية فى طرح السؤال وتلقى الإجابة، ينبغى للمتسابق فى هذا البرنامج أن يفكِّر بالعكس من خلال تلقى الإجابة أولاً ثم اكتشاف السؤال الأصلى، أكثر من مجرد كونها مسابقة بسيطة مسلية، أصبح البرنامج اختباراً مثيراً للمعرفة الذى يجد فيه المتسابقون كلا من التسلية والتحدى.

بالنسبة للعديد من الأشخاص، يمكن أن تبدو المحادثات أيضاً مثل

المسابقات المسلية، والتى ينتقل فيها المشاركون من موضوع إلى آخر مقدِّمين معرفتهم. ولكن بالنسبة للمتواصلين الأكثر ثقافة، فإن المحادثات الخاصة تتعلق بأكثر من مجرد إظهار ذكائك، فإنها مخصصة لاختصار المسافات بين شخصين، ومشاركة الأفكار والعواطف، واكتشاف طرق جديدة للتعبير عن نفسك، وفى بعض الأحيان تتعلق أيضاً بمعرفة نوع الموضوعات التى تتجنب مناقشتها تماماً.

كيف سيستجيب مستمعوك؟

هل تريد أن تشترك فى محادثات ممتعة متكررة؟ إذن من المهم أن تتعرف نوعاً ما على الأشخاص الذين تتعامل معهم، هذه الفطنة ستزوِّدك بمنطقة آمنة يمكنك من خلالها أن تهيم فى محادثات لطيفة، وبمجرد أن تعرف المزيد حول المنطقة التى يعتمد فيها شخص ما على الموضوعات الحساسة، يمكنك أن تجازف بالمزيد من الحرية بالنسبة للموضوعات التى تناقشها، ومع ذلك - بالرغم مما يحدث - ستكون هناك موضوعات سيتوجب عليك أن تتجنَّبها أثناء الحديث مع الآخرين.

عندما تبدأ بموضوعات غير مرغوب فيها، أو ضارة، أو مزعجة لمستمعيك، فإنهم إما أن يشعروا بالإساءة أو يفقدوا الاهتمام بالحديث معك، وفى هذا الصدد؛ المثال الجيد لما لا يجب فعله هو لارى ديفيد (الذى قام بدوره الحقيقى) فى المسلسل الكوميدى *Curb Your Enthusiasm* على محطة HBO خلال البرنامج الشهير الذى مدته نصف ساعة؛ فنرى "لارى ديفيد" فى المنزل ونتبعه فى مغامراته بالمدينة، وعرضٌ بعد آخر، يُظهر فيه دليلاً حول كيفية اجتياز المواقف الاجتماعية دون أن يكون غير مقبول أو يُغضب شخصاً ما أو يوبخ الشريك فى المحادثة، بعض الأمثلة الكلاسيكية تتضمن مناقشة لارى ديفيد حول التفرقة العنصرية أثناء مقابلته لمسئول زنجى قوى، والتخفيف من حدة الأمر عندما يحاول التغيير من كراهية "لارى العجوز" لأخت زوجته. بالطبع، لأن العرض كوميدى، فإن الأخطاء أثناء الحديث من جانب لارى تتصاعد بطريقة

مرحة للغاية.

على الرغم من أنَّ نتائج أخطاء "لارى ديفيد" أثناء التواصل يمكن أن تكون صاخبة فى العرض، فلن يكون من الممتع أن تضايق من حولك بتعليقاتك واختيار موضوع المناقشة؛ لذلك فى محادثاتك الخاصة، تأكَّد من أن تفكِّر فى رد الفعل المحتمل من مستمعيك قبل أن تخاطر بالمزيد فى الموضوعات الحساسة، بهذه الطريقة، سيكون لديك مستمعون يفضلون البقاء حولك والمشاركة فى المزيد من مناقشاتك.

القاعدة رقم ٥: اختر الموضوعات المناسبة للمناقشة

الموضوعات المذكورة فى أية محادثة ستحدِّد الكثير بالنسبة للمشاعر التى ستواجهها أنت ومستمعوك، وبالتالى، ستكون هناك موضوعات ستحب أن توجه تركيزك إليها وأخرى سيكون من الأفضل تجنُّبها.

الإرشادات التالية مُصممَّة لتحافظ على محادثتك حتى تصبح أكثر تأكداً من أنَّ جميع المشاركين فيها يرغبون فى استكشاف أمور أخرى:

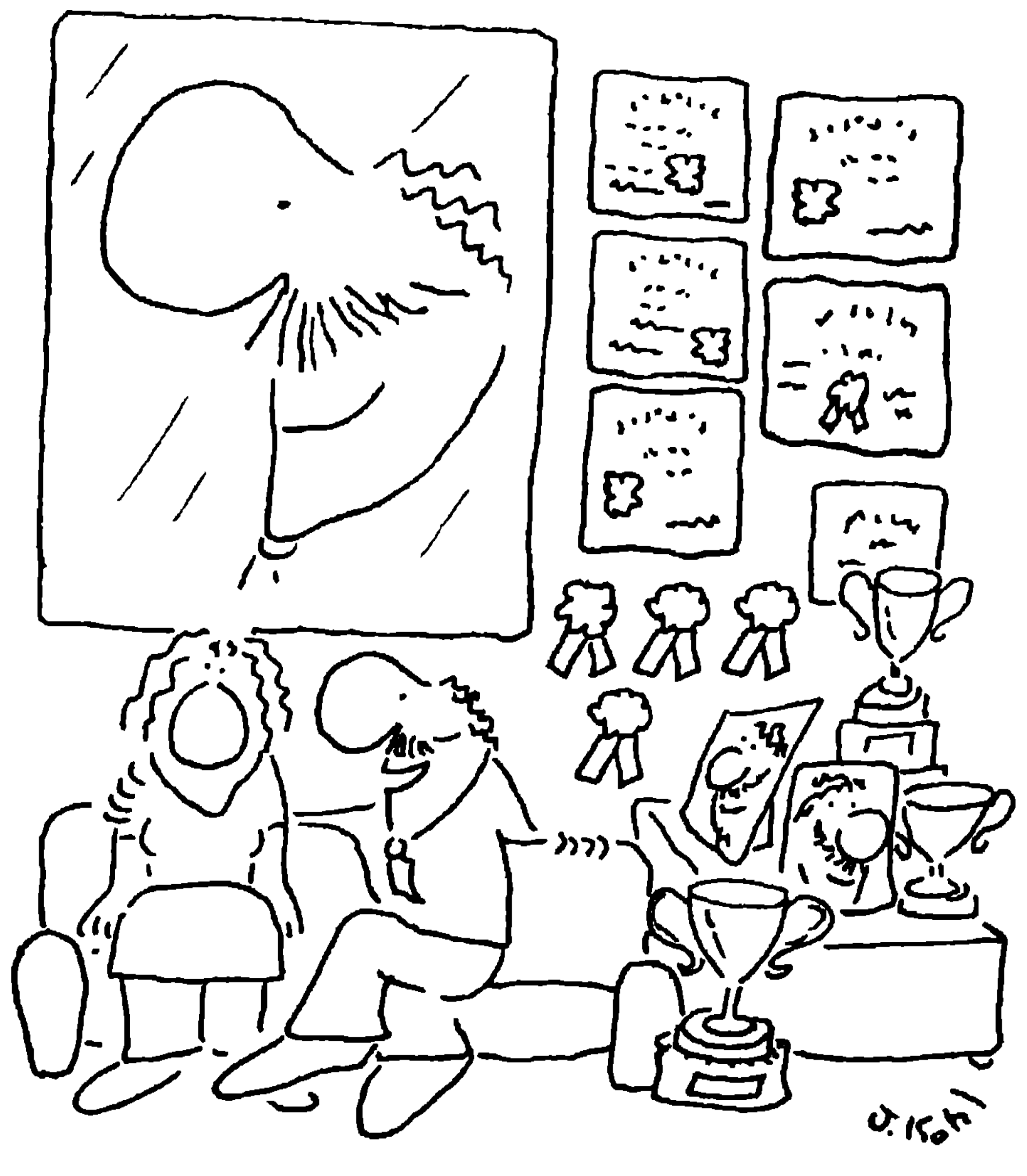
- **لا تبدأ بأن تكون عنيداً للغاية:** عندما تتحدث لأشخاص للمرة الأولى، استثمر بعض الوقت فى التخفيف من حدة محادثتك قبل أن تعبِّر عن أى آراء، أو اعتقادات، أو إدانات قوية، سيمنح هذا السلوك الفرصة لمستمعيك بأن يتكيفوا معك وما أنت على وشك مناقشته، وإلا فإنك من الممكن أن تشتت الناس من خلال العبارات القوية التى قد لا يكونون مستعدين لسماعها و/أو الإجابة عنها بسهولة، ينبغى القيام بمثل تلك التعليقات فى مواقف مناسبة فقط، وبعد أن تحدِّد ملاحظاتك تماماً (بقولك، على سبيل المثال " *أنصت، قد أكون مخطئاً تماماً فى هذا، ولكن....*"، أو "*رجاءً اقبل عذرى مسبقاً إذا كنت لا توافق على هذا الكلام ولكن...*")، إذا عبَّرت عن أفكارك بهذه الطريقة، من المحتمل أن تقدِّم انطباعاً بأنك عنيد للغاية أو حتى مزعج متحيز لرأيك.

- **كن حذراً بالنسبة للقضايا الحساسة.** يمكننا أن نضر بالكثير من العلاقات المهمة بقول الكثير أو كشف أشياء من الأفضل عدم ذكرها، وهذا لا

يعنى أنه لا يمكنك مطلقاً الحديث عن المسائل المهمة، أنا أشير فقط إلى أنه فى أى محادثة اجتماعية أولية؛ من الآمن أن تتجنَّب القضايا الحساسة مثل: السياسة، الدين، المال، والجنس؛ وعلى نفس المنوال، من الحكمة تفادى التطفل على الأعمال التجارية للآخرين من خلال طرح الأسئلة التى تكون بطبيعتها شخصية جداً؛ فبمجرد إنشاء قاعدة متينة للعلاقة، سوف تكون هناك فرص مناسبة فى المستقبل عندها يمكنك أن تتجرَّأ بحرية كاملة على الخوض فى تلك الأمور الحساسة.

ركِّز على الموضوعات التى تهم الآخرين، سيكون المستمعون أكثر تقبلاً لك عندما تتحدث فيما يخص مصالحهم. "*ماذا يخصنى فى الأمر*؟"، أو "*ما هى أهمية ذلك*؟" أسئلة يطرحها الناس لأنفسهم بطريقة طبيعية خلال العديد من المحادثات العادية، وبينما يكون من الصعب أن تجد دائماً موضوعاً ذا أهمية كبيرة لدى جميع المشاركين فى المحادثة، فلا شك أنَّه من الحكمة تجنُّب الموضوعات التى تكون ذات أهمية ضعيفة أو عديمة الأهمية لأى شخص، من خلال اختيار الموضوعات التى يستمتع بها الناس أو يجدونها مهمة، ستتاح لك فرصة أفضل للحصول على تبادل مفيد للأفكار.

اعرف ما تتحدث عنه . لا يجب أن تضيع وقت الآخرين سدى من خلال التعبير عن آراء حاسمة أو متناقضة بشأن أمور ليست لديك أى معرفة أو خبرة شخصية بها، عندما تكون معلوماتك ضعيفة، تأكَّد من أن تراجع الحقائق بدقة فى ذهنك قبل الحديث، وحتى ذلك الحين، قد يكون من الحكمة أن تقر بما لا تعرفه، وكذلك ما تعرفه بخصوص أى موضوع معين، هذا التصرُّف الصغير من الصدق والتواضع عادة ما سيحقق لك بعض المزايا، ومن ناحية أخرى، تأكَّد من ألا تدَّعى "فهم كل شىء" من خلال تقديم نصائح غير مطلوبة، فما ستكسبه فيما يتعلق بعرض معرفتك قد يضيع من خلال عاطفتهم تجاهك، ولكن إذا سألك الناس أولاً عن خبرتك، فقدِّم لهم أفضل ما يمكنك تقديمه بكل الوسائل.



«... ولكن نكتفى بالحديث عنى الآن».

© **تناول الزاوية الأكثر إيجابية فى أى موضوع.** عندما تكون فى حيرة، اختر دائماً الجانب الأكثر تفاؤلاً فى الموضوع، هذا لا يعنى أنك لا تستطيع أن ترى كلا الجانبين، إنَّ ما أعنيه أنه من خلال الاحتفاظ بغالبية التركيز والوقت فى المحادثة على الأفكار البنَّاءة، الإيجابية، فإن الجميع سيستمتعون بالمزيد من الخبرة الشاملة، عادة ما يكافئك ذلك بالمزيد من المحادثات المتحمسة التى يشترك فيها العديد من الأشخاص أكثر مما يمكن أن تحصل عليه إذا تحدثت كثيراً أو لوقت طويل فى موضوعات سلبية، مستنزفة للطاقة.

© **كن مطّلعاً على الأحداث الجارية.** إذا أردت أن تتصل بنطاق عريض من الناس، تأكَّد من أن تكون مطلعاً على الأشياء العامة لكل يوم، تستطيع أن تطَّلع على الأمور فى عالمنا من خلال قراءة صحيفة جيدة، والاستماع إلى البرامج الإذاعية، ومشاهدة الأخبار المحلية على شاشة التلفاز، وتصفُّح أرفف المكتبات، أو من خلال تصفُّح مجلات مثل: مجلة نيوزويك، التايم، سبورتس أليوستراتيد، بيزنيس ويك، وبيبول؛ فأنت لا تعلم مطلقاً متى ستتحول المحادثة لموضوع ساخن فى الأعمال، أسلوب الحياة، السياسة، الرياضة، الأخبار القومية، أو التطورات الدولية، ستبدو أكثر ذكاءً فى عيون الآخرين إذا كان لديك شىء ذكى لتقوله حول نطاق عريض من الموضوعات.

© **لا تقض وقتاً كبيراً فى مناقشة موضوعات ثانوية.** كقاعدة عامة، اقض وقتاً كبيراً فى مناقشة أمور أساسية، ووقتاً قصيراً فى مناقشة الأمور الثانوية. إنَّ إحدى صفات الأفراد قليلى الإنجازات هى أنهم يميلون إلى قضاء معظم وقتهم فى الحديث عن أمور ثانوية، والطريقة الذكية هى أن تقدِّر أهمية أى موضوع ومنح هذا الموضوع نصيبه المناسب من الوقت، ثم تحوَّل إلى الموضوعات الأخرى التى لها أهمية كبيرة بالنسبة لمستمعيك.

فالتأكُّد من اختيارك للموضوعات المناسبة لتتحدث بها مع مجموعة معينة من الأشخاص يعد جزءاً مهماً من كونك متصلاً بارعاً، عندما تقوم

بذلك بطريقة مناسبة، فهذا يعد محادثتك؛ وبالتالى ستكوِّن فرصة أفضل لخلق تجربة ممتعة لكل المشاركين.

ما الذى تتحدث عنه بانتظام؟

خلال الأسبوع المقبل، لاحظ جيداً الموضوعات التى تناقشها مع الآخرين فى محادثاتك اليومية، هل تتحدث عن الأخبار اليومية أو تتحدث أكثر عن قضايا الحياة الخاصة؟ هل تتضمن محادثاتكم مزيجاً ممتعاً من الموضوعات الجديرة بالاهتمام والمسلية؟ هل تفضِّل أيضاً الحديث بصفة خاصة عن الموضوعات غير المهمة؟

الأهم من ذلك، هل أنت راض عن اختيارك للموضوعات التى تناقشها بانتظام مع الآخرين؟ إذا كانت إجابتك "نعم"، استمر إذن بتلك الطريقة، وزد من علاقاتك مع أولئك الأشخاص الذين يُثرون حياتك بالمحتوى الرائع فى محادثاتكم، ومع ذلك، إذا لم تكن راضياً عن موضوعاتك المنتظمة، راجع هذا الفصل بعناية، واكتشف طريقتين أو ثلاث طرق على الأقل لتغيير أسلوبك عندما يتعلق الأمر باختيار موضوعات للمناقشة، بالإضافة إلى ذلك تأكَّد من أنك تزيد من شبكتك الاجتماعية، وبالتالى تتواصل مع أشخاص يتحدثون عن أشياء أكثر أهمية بالنسبة لك، وترتبط بالمستقبل المشرق الذى تراه لنفسك.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تختار مثل الرابحين" أيضاً، كل ما عليك أن تفعله هو اتباع قاعدة بسيطة وقوية: *اختر الموضوعات المناسبة للمناقشة*، بمجرد أن تقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، فسيكون الأمر مجرد تجربة للأفكار، وممارسة مع شعور كبير بالإصرار، وضعها على المحك بانتظام فى حياتك الخاصة حتى تصبح عادة بنَّاءة لديك.



السادسة

اجذب الانتباه

اجذب انتباه مستمعيك

"أحبَّ أن يتحدث أكثر من أن يسمع، وأن
يهاجم أكثر من أن يُرضى الآخر، ترك
الناس جميعاً الغرفة وهم يحملون رأياً
جليلاً عن مواهب هذا الرجل، وقراراً
حاسماً بتجنب الاجتماع معه تماماً".

هيستر لينش بيوزى
كاتبة مذكرات إنجليزية (١٧٤١-١٨٢١)

جذب الانتباه: ١. الحصول على انتباه شخص ما والحفاظ عليه، ٢. الدخول فى معركة، أو صراع، أو مناقشة، ٣. وكما هو مطبَّق فى هذا الكتاب، القدرة على الدخول فى أى محادثة ولفت انتباه الآخرين بطريقة إيجابية.



إنك على بعد خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك. يحبُّ الناس أن يتحدثوا، ولكن غالباً ما يكرهون الاستماع. عندما يحين دورك لتتحدث، قدِّم موضوعاتك بسرعة وبطريقة ممتعة، وبالتالى فمن غير المحتمل أن يشعر مستمعوك بالملل، ثم تنح جانباً وامنح مستمعيك الفرصة ليأخذوا نصيبهم من الحديث، إذا قمت بدورك جيداً، سيكون الناس بطريقة طبيعية متلهفين للدخول فى مناقشات معك فى المستقبل.

إذا لم تكن تمتلك هاتفاً جوالاً أو خلوياً حتى الآن، فمعظم الناس يعتبرونك تعيش فى العصر الحجرى؛ حيثما تنظر. سواء أثناء تجولك بسيارتك، أو التسوُّق فى البقالة، أو الانتظار فى طابور للحصول على القهوة من مقهى ستاربكس. سترى أشخاصاً يتحدثون باستمرار فى واحد من تلك الأجهزة الحديثة للتواصل.

من الواضح أنَّ الأشخاص الذين يتحدثون كثيراً فى هواتفهم. يستخدمون أنظمة سداد مختلفة عن نظامى؛ فنظام السداد الخاص بى يتضمن ٤٥٠ دقيقة شهرياً بتكلفة حوالى ٤٠ دولاراً أمريكياً، ولكن إذا تجاوزت الحد المخصص لى من الدقائق الشهرية، تتم محاسبتى على الدقائق الإضافية بتكلفة ٤٥ سنتاً للدقيقة، خلال أحد شهورى المزدحمة بالعمل، تجاوزت الحد المسموح به من دقائق الهاتف، وكان علىَّ دفع رسوم إضافية تقدر بـ٧٥ دولاراً أمريكياً، منذ ذلك الحين، أصبحت حذراً لتجنُّب إضاعة الوقت فى الحديث باستمرار فى هاتفى الخلوى فى الثرثرة عديمة الفائدة.

سواء كنت تتحدث فى هاتفك الخلوى ذى نظام السداد المحدود، أو تشترك فى محادثة مباشرة مع صديق مقرَّب، تأكَّد من أن تستفيد من وقتك بقول شىء ذى قيمة والوصول إلى هدفك بسرعة، وعند القيام بذلك ستساعد فى الإبقاء على مستمعيك مهتمين ومتلهفين لمحادثة أخرى مرحة معك فى المستقبل، لا ترتكب الخطأ الشائع فى الاعتقاد بأن الآخرين سيتحمَّسون للاستماع إليك طويلاً؛ لأنك تريد فقط أن تتحدث.

يمتلك الناس فترات انتباه قليلة

أحياناً ننسى كيف يمكن أن تحدث فترات الانتباه القصيرة لبعض الأشخاص فى أى وقت؛ على سبيل المثال، هناك موقف نتعرض له جميعاً؛ حيث تكون جالساً فى سيارتك حينما توقفك إشارة مرور حمراء، قد تجد نفسك تنظر من النافذة الجانبية وتتراءى لك بعض أحلام اليقظة عندما تتحول الإشارة فجأة للون الأخضر، وفى غضون ثانية واحدة ليس أكثر، من المضمون غالباً أن تسمع السائق فى السيارة التى وراءك يضغط على نفيره، قد يستغرق الأمر لحظة أو لحظتين من الانتظار، ولكنها رسالة تذكير لك بأن بعض الأشخاص يمكن أن يكونوا قليلى الصبر للغاية.

يحدث نوع مماثل من عدم الصبر غالباً فى محادثاتنا اليومية، إذا استغرقنا وقتاً طويلاً فى الحديث عن قصة شخصية، يبدأ الآخرون فى الشعور بالضيق؛ لأنهم مضطرون للاستماع، وبدافع الأدب قد لا يقاطعوننا أثناء الحديث، ولكن إذا كانت هناك طريقة مهذبة لتنبيهنا بذلك، فبالتأكيد سيقومون بها بسرعة لكى يجعلونا نتقدم فى حديثنا.

هل سمعت من قبل ممثلاً كوميدياً محترفاً يتباطأ فى الوصول إلى هدفه؟ الإجابة، "لا" بالطبع، هذا لأن الممثل الكوميدى يفهم أنَّ العقل يتحرك بشكل لامتناه أسرع من الكلمات المنطوقة؛ ولكى يكون الممثل الكوميدى فعَّالاً، عليه أن يجذب انتباه الجمهور من خلال قصة ممتعة أو تعليق، ثم ينتقل بسرعة إلى المغزى، إنَّ الممثلين الكوميديين الذين يتواصلون

"ليس من الصعب أن تتحدث لفترة قصيرة من الوقت فى موضوعات تعرف القليل عنها، بل إنه من المسلى فى الحقيقة أن ترى كيف يستطيع المرء بكياسة أن يدير دفة الحديث، فيرفع ويخفض أشرعته، متخذاً هذا الطريق أو ذاك ليتجنب الصخور والشعاب المرجانية وأخيرًا ينطلق بسرعة لموطنه بالمحرِّك السطحى مُصدراً ضوضاء عالية ومبهجة".

فيرجينيا جراهام
مؤلفة *Say Please* (١٩٤٩)

ببطء سيجعلون مستمعيهم يشعرون بالملل ويجدون أنفسهم يبحثون عن نشاط جديد.

سواء كنت ممثلاً كوميدياً أو شخصاً عادياً يريد أن يتواصل بطريقة أكثر فاعلية، من المهم أن تتحدث بطريقة تلقى قبولاً سريعاً لدى مستمعيك، هذا يعنى عادة أنَّ الوقت الذى تقضيه فى الحديث ينبغى أن يكون قصيراً ولطيفاً فى البداية، وبعد أن يحصل كل شخص على فرصته فى الحديث تستطيع أن تطيل الحديث بأمان بخصوص هدفك من المحادثة.

القاعدة رقم ٦ : اجذب انتباه مستمعيك

بمجرد أن تدرك أنَّ معظم الناس يمتلكون فترات انتباه متغيرة، ستصبح أولى أولوياتك أن تجذب قدراً آمناً منه سريعاً بقدر ما تستطيع، وإلا قد تستمر وتستمر فى موضوع دون أن يستمع إليك أى شخص!

الاقتراحات التالية مصممة لمساعدتك على جذب انتباه المستمعين خلال اللحظات الأولى الحرجة من محادثتك، إذا كنت جيداً فى هذا، سيتلهف الناس للمشاركة فى محادثات مرحة معك فى المستقبل.

- **ابدأ بخطوات متسارعة.** ابدأ الحديث بجمل مختصرة، وبسيطة كوسيلة للاستعداد، وهذا يعنى أن تكون فى بعض الأحيان تقليدياً مثل قولك: "*مرحبا! كيف حالك؟ ما الأمر؟*"، على غرار العدَّائين الأولمبيين فى سباق الـ ١٠٠ متر عدو، قد تأخذ المحادثة المرحة مزدوجة الاتجاه - سلسلة من الخطوات الصغيرة السريعة قبل أن تستطيع أن تقوم بخطوتك الواسعة، قم بذلك بدلاً من بدء المحادثة بحديث فردى طويل متواصل من جانبك، جميعنا تحمَّل تلك التجربة فى بعض الأوقات من الآخرين.

- **قدّم جملة واضحة.** مثل العناوين الرئيسية على الصفحة الأولى من صحيفة نيويورك تايمز، يتطلب الأمر جملة واضحة لجذب الانتباه

السريع لأى شخص؛ على سبيل المثال، حول عيد الحب، يمكنك البدء فى محادثة بقولك: "*هذه الزهور مرتفعة الثمن! بائع الزهور بآخر الشارع يبيع مجموعة من الورد الأحمر مقابل ١٠٠ دولار بالإضافة إلى ٢٠ دولاراً للتسليم!*"، مثال آخر قد يكون: " *الحديث عن النماذج السيئة! السلوكيات الغريبة لبريتنى سبيرز وليندساى لوهان هى مثال سيئ للشابات سريعات التأثر*".

☺ **استحوذ على انتباههم بطرح سؤال.** إذا استمعت من قبل إلى أى متحدث محترف عن كثب، سوف تلاحظ أنهم غالباً ما يستهلون محادثاتهم بطرح سؤال على المستمعين، فعادة ما يبدأ هؤلاء المتحدثون بعبارة: " *اسمحوا لى أن أطرح عليكم سؤالاً*"، ثم سيتبعونه بسؤال أحدهم: "*هل كان هناك يوم شعرت فيه بأنك عاجز أو خائف تماماً؟*"، أو "*هل مررت من قبل بموقف كان الجميع فيه يعرفون بعضهم، وكنت أنت الغريب الوحيد؟*"؛ فمن خلال طرح سؤال مهم، سيكون المستمع مجبراً على التفكير، وإذا تمَّ القيام بذلك على النحو الصحيح، فهذه طريقة فعَّالة لجذب الانتباه ودخول المستمعين بسرعة فى المحادثة معك.

☺ **اجذب مستمعيك من خلال سر خاص.** ما هى أفضل طريقة لإثارة فضول مستمعيك؟ لتكشف لهم عن سر خاص أو تظهر معلومات سرية، فى المرة القادمة التى تقف فى طابور محل البقالة. توقَّف للحظة لتتصفح المجلات وتلاحظ كيف تستهوى العناوين الرئيسية الجذابة المشترين المحتملين مثل: "عقول آثمة: وراء الكواليس (مجلة تى فى جايد)"، و"الأسرار إلى المزيد من الطاقة (مجلة لاديز هوم جورنال)"، و"أين ستقابلين صديقك التالى؟ (مجلة كوزموبوليتان)"؛ عندما تعرف شيئاً ممتعاً أو مهماً لا يعرفه شخص آخر، فهذا يخلق رد فعل طبيعياً للانتباه لما عليك أن تقوله.

☺ **تعقب الأخبار المثيرة.** مع زيادة استخدام شبكة الإنترنت، تنتقل

الأخبار فى هذه الأيام بسرعة البرق، ولكن ليس لدى الجميع الوقت أو الميل لمتابعة تطور الأخبار، الأمثلة على الأخبار العاجلة يمكن أن تشمل الأحكام القضائية (مثل محاولة اغتيال أوه. جيه. سيمبسون، أو ممتلكات آنا نيكول سميث)، وحوادث المشاهير (بريتنى سبيرز، ميل جيبسون، باريس هيلتون)، نتائج الأحداث الرياضية (من فاز بمباراة كرة القدم أو مباراة الملاكمة)، وملخص البرامج التليفزيونية (تصفيات أمريكان أيدول، نهائيات سيرفايفور، أو ما حدث فى حلقة أخرى من مسلسل جرايز أناتومى؟) على الرغم من أنَّ أى شخص يهتم بصعوبة بالغة بمعرفة تفاصيل كل شىء يحدث فى العالم، معظم الناس يدفعهم الفضول لمعرفة العناوين البارزة أو الرئيسية بالنسبة للموضوعات القليلة التى تثير اهتمامهم.

© **اجعل الناس يضحكوا أو يبتسموا.** إذا كان بإمكانك أن تجعل مستمعيك يقومون بشىء ما فى الثوانى العشر الأولى، ستزيد من فرص ضمان انتباههم كثيراً، إنَّ واحدة من أفضل الطرق لتحقيق ذلك هى استخدام روح الدعابة لتحث مستمعيك على الضحك، أو الضحك الخافت أو الابتسام؛ وهناك مثال رائع على الأشخاص الذين يفعلون ذلك أيضاً، وهو مقدمو البرامج التليفزيونية الليلية مثل ديفيد ليترمان وجاى لينو وجيمى كيميل، إذا شاهدت أداء هؤلاء المضيفين عن كثب، ستلاحظ أنَّ هناك محاولة للضحك فى كل دقيقة تقريباً.

© **كن متحمساً لموضوعك.** إذا لم تكن متحمساً لموضوعك، فإن جمهورك لن يشعر بذلك أيضاً، تأكَّد من أنَّ موضوعك هو شىء يحفِّزك ويجعلك حريصاً على مشاركة الآخرين به، وهذا النوع من العاطفة سينتقل بطريقة طبيعية إلى مستمعيك، وإذا لم تتمكن من العثور على موضوع مناسب لتكون متحمساً له، فحوِّل اهتمامك إلى القيام بدور مستمع منتبه بدلاً من ذلك.

التقدُّم فى بداية جيدة للمحادثة يتطلب منك أن تجذب الانتباه بسرعة وبطريقة فعَّالة، لا ترتكب الخطأ الشائع بافتراض أنَّ الناس سيريدون بطريقة طبيعية أن يستمعوا لما عليك أن تقوله، فى العالم المعقَّد الآن، قد يود المرء أن يستمع فقط للجملة الأولى أو الثانية مما تريد أن تناقشه قبل أن يقرر ما إذا كان سيستمع إليك مجدداً أم لا.

ما الأسلوب الجديد الذى ستجرِّبه بعد ذلك؟

لدقائق قليلة سجِّل على محرر نصوص (أو فى دفتر مذكرات إذا كنت تمتلك واحداً) ـ الطرق الشائعة التى تبدأ بها محادثتك عادة؛ على سبيل المثال، لدىَّ عادة طريقة مرحة فى بدء محادثاتى بخطوات متسارعة، هذا ينجح معى فى معظم الأحوال، ومع ذلك أنا متأكِّد أنَّ هناك أشخاصاً يعتقدون أننى مرح للغاية فى أوقات يشعرون حينها أنَّ ذلك لا يناسب الموقف.

بعد أن تكمل هذه المهمة البسيطة، انظر إلى قائمة الاقتراحات الموجودة فى القسم السابق من هذا الفصل، اكتشف بعض الأساليب التى لا تستخدمها بطريقة طبيعية وجرِّبها فى محادثاتك التالية، جرِّب تلك الطرق الجديدة للفت انتباه مستمعيك؛ لترى إذا كنت قادراً على جذب انتباه مستمعيك منذ البداية، قد يشعرك هذا بالصعوبة فى البداية، ولكن لاحظ أنَّك يجب أن تطوِّر مجموعة متنوعة من طرق بدء المحادثات، وبهذه الطريقة ستمتلك عنصر العمل المفاجئ لك حيثما يختار أى شخص أن يدخل فى محادثة معك.

"كانت محادثتها مثل الشراب الخفيف، متألقة ولكن لا ترتقى للعقل".

جرترود أثيرتون
مؤلفة *Transplanted* (١٩١٩)

وبالنسبة للعديد من الأشخاص، فإن البدء فى أى محادثة يعد أكبر

أجزائها صعوبة. عندما تمتلك مجموعة متنوعة من الطرق الممتعة لتشترك فى محادثة، سيصبح من اليسير عليك أن تبدأ محادثاتك بداية سريعة.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تجذب الانتباه مثل الرابحين" أيضاً، كل ما عليك فعله هو اتباع قاعدة بسيطة وقوية: *اجذب انتباه مستمعيك*. بمجرد أن تعرف وتفهم أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، فسيكون الأمر مجرد مغازلة للأفكار، وإضافة إبداعك الخاص، والممارسة مع شعور كبير بالتصميم. وضعها على المحك بانتظام فى حياتك حتى تصبح جزءاً طبيعياً منك. وإذا شعرت بالإحباط فى رحلتك للنجاح فى التواصل، ذكِّر نفسك بأن القدرة الطبيعية على النجاح كامنة داخلك بالفعل، عليك فقط أن تكشفها.


هذا الشاب
رائع للغاية

السابعة

عبر

تعلَّم كيف تنقل رسالتك بوضوح

"يوجد عدد قليل جداً من الناس لا
يصبحون ممتعين عندما يتوقفون عن
الحديث".

ماري لوري
مؤلفة *The Pacific Sun* (١٩٨٥)

التعبير: ١. توضيح الأمور بالكلمات، ٢. نقل مشاعرك، أفكارك، وآرائك للآخرين، ٣. كما هو مطبَّق فى هذا الكتاب، فهو اكتساب القدرة على التواصل بطريقة تنقل بوضوح القصد من رسائلك، بينما ـ فى نفس الوقت ـ تجعلها ممتعة بقدر الإمكان للمستمع.



إنك على بعد خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك. العديد من الناس يعتقدون أنك إما وُلدت بموهبة الثرثرة أو وصلت للعالم بدونها، فى الواقع، يطور المتحدثون البارعون من مهارات التعبير عن آرائهم على مدار حياتهم بأكملها، وأنت كمتصل بارع، يجب أن تعرف بطريقة طبيعية كيف تعبِّر عن نفسك بطريقة أكثر فاعلية من خلال الدراسة الجادة والممارسة؛ وذلك بهدف أن تصبح أفضل، وبهذه الطريقة، ستكتسب المهارة والثقة بالنفس التى ستمكنك من امتلاك المزيد من التأثير فى علاقاتك الرئيسية.

عرض معهد الفنون بشيكاغو، أحد أفضل المتاحف فى أمريكا، لوحة زيتية يرجع تاريخها إلى القرن التاسع عشر للفنان الفرنسى "جورج سيورات" عنوانها *A Sunday On La Grande Jatte* -١٨٨٤. والصورة تصف حشداً من الناس يزورون جزيرة على نهر السين خارج باريس؛ وقد كانت مفضلة لزائرى المتحف، ومعروفة حول العالم، والذى جعل تلك التحفة الفنية جذَّابة للغاية هو استخدام سيورات لفرشاة صغيرة ترسم نقاطاً بألوان مختلفة، والتى عندما تُرى من بعيد تمتزج معاً بطريقة جميلة، إنَّ قدرة سيورات على أن يبدع تلك الصورة الزيتية الرائعة والمعقدة باستخدام نقاط بسيطة ملونة لهى بالفعل قدرة فنية مذهلة.

وبطريقة مماثلة، يوجد بارعون حقيقيون فى فن اللغة المنطوقة؛ ومثل تلك القطعة الفنية الشهيرة لـ "جورج سيورات"، فإن إبداع الكلام المتألق

والمركب يمكن تحقيقه باستخدام أدوات أساسية بسيطة، لأولئك الذين يتوقون لأن يكونوا متواصلين أكثر فاعلية، ليست الفكرة أن تحاول أن تأثر في الناس بوضوح، ولكن أن تعبِّر عن نفسك بطريقة ذكية باستخدام بسيط "اللون"، التصميم، والوضوح بدلاً من ذلك.

الحديث الغامض قد يؤدِّى إلى سقوطك

الطريقة التى تعبِّر بها عن نفسك من خلال الكلمات هى نفسها فى أغلب الأحيان؛ سواء كانت محادثة إلى شخص بعينه أو حديثًا مختصرًا لمجموعة صغيرة، الاختلاف الوحيد الحقيقى هو أنَّ زيادة فاعليتك أو نقصها تتأثر بزيادة عدد المستمعين إليك.

عندما كنت طالباً فى جامعة ولاية سان دييجو، تمَّ اختيارى لأشترك فى انتخابات اختيار رئيس النشاط الاجتماعى لنزل الشباب بأكمله، فى هذا الوقت كنت شاباً محباً للفكاهة مهتماً بمقابلة الزملاء أكثر من حضور المحاضرات الدراسية، كان منافسى فى تلك الانتخابات على رئاسة النشاط الاجتماعى بالنزل شاباً يدعى بيل الذى أدار محطة إذاعة الحرم الجامعى، وكان عضواً قيادياً فى التواصل عن بُعد.

وبسبب انتخاباتنا، احتشدت مجموعة الشباب بالنزل بأكملها فى غرفة اجتماعات؛ حيث تمَّ السماح لكل مرشح بخمس دقائق ليناقش خططه للأجندة الاجتماعية للفصل الدراسى التالى، بدأ بيل أولاً وقدَّم خطاباً مفصلاً وممتعاً لخمس دقائق كاملة مفصلاً خططه لنزلنا، ذكر رحلات التنزُّه، الحفلات الموسيقية، العمل التطوعى، النزهات الشاطئية، والحلقات الدراسية التى تشمل الشابات فى النزل المحيط.

ثم حان دورى لأبهر الحشد. وللأسف، أردت أن أجرى وأختبئ بدلاً من الحديث لتلك المجموعة من الشبان، ومع ذلك لم تكن فكرتى مطلقاً أن أترشح لهذا المنصب، أحد الأصدقاء فى النزل رشحنى أساساً؛ لأننى كنت ودوداً، وبدون خبرة فى الحديث ولدىّ نقص تام للحماسة، قلت للحشد:

"أساساً، أود أن أجد المزيد من الطرق التى يمكننا من خلالها إقامة حفلات مع الفتيات فى نزل الفتيات، هذا هو ما نريده جميعاً بالفعل، أليس كذلك؟ أووه.... أعتقد أن الأمر يتعلق بذلك".

بعد حديثى الذى استمر ٢٠ ثانية، تركنا أنا وبيل الاجتماع لدقائق قليلة؛ حتى يستطيع الشباب فى النزل أن يصوِّتوا، عندما دخلنا مجدداً للغرفة، وجدت أنا ومنافسى أن الجميع يضحكون، من الواضح أنهم حصلوا على دفعة كبيرة للضحك لخسارتى الانتخابات بتصويت نهائى بلغ ٨٤ صوتاً مقابل صوت واحد فقط، كان الصوت الوحيد الذى حصلت عليه هو صوت صديقى الذى رشحنى، لم يصوت لى حتى أى شاب آخر فى النزل، أتى صديق نحوى فيما بعد ثم قال: "كان ذلك أحد أكثر الخطابات المضحكة التى شاهدتها، لقد صنعت من نفسك أحمق كبيراً، كان الأمر مضحكاً للغاية".

وبعد سنوات عديدة وحتى وقتنا الحاضر - إلى اليوم - أجد نفسى ألقى خطابات لمجموعات بخصوص كتبى بالإضافة إلى عملى كمرشد سياحى، فى كلتا الحالتين ينبغى علىّ أن أكون قادراً على أن أتحدث بفاعلية فى موضوعات عديدة مختلفة بوضوح ومرح، وذوق سليم.

عندما أعود بذاكرتى لذلك الخطاب الضعيف وأقارنه مع لقاءاتى الإذاعية اللطيفة اليوم يذهلنى الاختلاف، وأنسب تقدُّمى خلال السنين؛ لرغبتى فى زيادة قدراتى، والمزيد من الممارسة على القيام بشئ أدركت أهميته فى جودة حياتى، فحتى المهام الصعبة فى أن تصبح متحدثاً ماهراً أو محاوراً مثقفاً هى أشياء يمكنك تحقيقها عندما تقوم بالتزاماتك.

القاعدة رقم٧: تعلَّم كيف تنقل رسالتك بوضوح

معظم الناس يرتكبون خطأ بالاعتقاد بأن الحديث بطريقة جيدة يجب أن يتم من خلال استخدام كلمات معقدة ولغة شعرية، ولكن نادراً ما يحدث ذلك، إنَّ ما ترغب فيه فعلاً كمتواصل ناجح هو أن يتأثر الآخرون

بالطريقة التى تريدها.

الإرشادات التالية ستساعدك على تحقيق هذا الهدف فى محادثاتك اليومية.

- **ركِّز بشكل أكبر على التعبير، وأقل على التأثير.** عندما يحاول شخص ما بصعوبة أن يؤثر على الآخرين بما يعرفونه، فعادة ما يكون لذلك تأثير ضار؛ لأنَّ معظم الناس أيضاً لا يحبون من يبدو كأنه السيد أو السيدة التى تعرف كل شىء، من الحكمة الإستراتيجية أن تركِّز على التعبير عن أفكارك بحماس عن موضوعات تعرفها جيداً وتشعر بالحرص على مشاركتها، سيكون الناس - بطبيعة الحال - أكثر إعجاباً بك من خلال حبك لموضوع مناسب أكثر من المحتوى الحقيقى لرسالتك.

- **انتقل إلى هدفك بسرعة.** بعد إلقائك للتحية، انتقل إلى موضوعك بالملخص، أو المغزى المرتبط بجدول أعمال الطرف الآخر؛ على سبيل المثال، " *إليك ثلاث طرق نستطيع أن نجعل بها نزهات ليالى عطلة نهاية الأسبوع أكثر متعة*"، ثم نظِّم أفكارك مع الحقائق اللازمة فقط؛ حتى يتسنى لك أن تتحرك بطريقة منطقية نحو نتيجتك النهائية "*وإذا قمنا بتلك الأمور الثلاثة، لا نستطيع إلا أن نستمتع بوقت جيد عندما نخرج*". فإن الناس يملون بطريقة طبيعية أى متحدث يهذى دون أى اتجاه أو هدف فى حديثه، وقد يتوصل المستمع إلى نتيجة مفادها أن السبب الوحيد لحديث هذا الشخص أنه يريد سماع صوته يدوى.

- **قاوم الإلحاح غير الحكيم على أن تكذب أو تبالغ.** القاعدة الجيدة التى يجب أن تتبعها هى: تعامل مع الحقائق فقط، وإذا لم تكن الحقيقة جيدة بما فيه الكفاية، إذن من الأفضل ألا تقول أى شىء على الإطلاق، إنَّ التصرف الشائع الذى يقوم به الناس - لتعويض ما لا يعرفونه، أو ما نسوه، أو ما قد يكون مملاً فى حقيقته - هو الكذب أو المبالغة، وفى حين أنه قد يكون من المريح أن تدلِّس الحقيقة لتحقيق نتائج قصيرة الأجل،

فإن التأثير السلبى هو أنك قد أن تكتسب سمعة سيئة بأنك كذّاب أو شخص لا يمكن الوثوق فى دقّته، سواء كنت تتحدث أو تكتب، فإن أفضل سياسة هى مراجعة حقائقك جيداً وتحديد الحقيقة؛ وبالتالى سيتعامل الآخرون مع صحة كلامك بمزيد من الثقة.

⑨ **هذب لغتك.** لن تعرف مطلقاً الأشخاص الذين يتجنبون الحديث معك ببساطة؛ لأن اللغة التى تستخدمها تضايقهم، أنا لا أطلب منك أن تكون خجولاً وتخاف من التعبير عن نفسك بحرية، ولكن ما أطلبه منك هو التأكد من أنك لا تخسر علاقاتك الاجتماعية بدون سبب إلا لاختيارك الكلمات البغيضة فى الحديث؛ إليك أمثلة قليلة من الاختيارات السيئة للغة العامة، والأساليب البديلة المقابلة:

بعيد عن ناظريك!	جوابى هو لا.
هذا الهراء لا يعنينى!	هذا لا يهمنى كثيراً.
أنت مخادع!	أنت تمزح فقط، أليس كذلك؟
إنها تتصرف بوضاعة!	يمكن أن تكون مارى حازمة أكثر من اللازم.
أتمنى أن تتعفن فى الجحيم!	الناس يحصلون على ما يستحقونه.

⑩ **طوّر أسلوباً حسن الذوق من الدعابة.** إذا كان الآخرون يصفون حس الدعابة لديك بأنه فظ، جاف، مزعج، تافه، خشن، مقزز، قذر، كئيب، أو غريب، فعليك إذن أن تفكّر بجدية فى إجراء تغيير فى هذا الشأن، إنَّ ما يمكن أن تحصل عليه من ضحك على المدى القصير قد لا يكون بقيمة ما تخسره على المدى الطويل بالنسبة لجودة العلاقات، أحياناً سيحاول الناس جاهدين أن يكونوا مضحكين لسد احتياجاتهم العاطفية فى أن يكونوا محبوبين أو مقبولين حتى أنهم يتغاضون عما قد يكلفهم ذلك فيما يخص الاحترام، ولكن ما هو أسوأ بالنسبة للمذنب

أنه لا يرى أى خطأ فى الهزل التافه، ولا يدرك مطلقاً كيف يقلص ذلك من حجم مستمعيه أو يحد من فرص التواصل بشكل أفضل مع الآخرين.

⑥ **لطف من عباراتك القوية.** تستطيع أن تعرض أفكارك حول أى شىء تقريباً بين أصدقائك المقربين، ولكن بين الأشخاص الذين يعرفونك بصعوبة، عليك أن تتوقع المعارضة الفورية إذا اتخذت موقفاً قوياً فى موضوعات مثيرة للجدل، ويمكنك التخفيف من شدة تلك المعارضة تجاهك من خلال استهلال ملاحظاتك بتعليقات مثل: "*رجاء صححوا لى إن كنت مخطئاً فى ذلك*"، أو "*اعتماداً على مصادرى المتواضعة، فقد نما إلى علمى...*" ، كما ذكرت هناك طريقة أخرى ذكية تقوم بها وهى أن توافق مستمعيك فيما لا تعرفه حيال موضوع معين، وتستطيع أيضاً أن تُسيِّر الخطة كما هو مقرر لها إذا طُلبت معلومات إضافية حول طبيعة الموضوع المطروح للمناقشة قبل أن تدلى بآرائك، بهذه الطريقة، ستتجنب الخطأ فى تقدير أهمية المحادثة وتغالى فى رأيك، عندما يكون ما يحدث بالفعل مجرد تبادل لطيف للأفكار.

⑦ **كن منطقياً فى اقترابك من المضمون.** نعلم أنه فى كثير من الأحوال لا يمتلك المستمع سوى فترة زمنية قصيرة للاستماع إلى ما يجب علينا قوله، وما لم يكن الموضوع شديد الحساسية، فإن الحل الرائع لهذا بالنسبة للمتحدث هو عرض أهم المعلومات بطريقة السرد فى البداية، بعد ذلك يمكنك أن تملأ محادثتك بالمعلومات متناقصة الأهمية، يمنح هذا للمستمع الفرصة فى الحصول على الغرض الأساسى الذى عليك تقديمه دون الانتظار لفترة طويلة من أجل فهم المسار الذى تتجه فيه محادثتك، وبالإضافة إلى ذلك، استخدم حقائقك ومنطقك بأدنى حد ممكن، ومن السهل أن تغمر الناس بالكثير من المعلومات، خاصة إذا كانت المحادثة غير رسمية فى طبيعتها.

⑫ **نظم ضوابط صوتك ليسمعك الآخرون بسهولة.** أحياناً لا يكون ما تقوله هو المهم بقدر كيفية قولك إياه، تأكَّد من أنَّ صفات صوتك لها وقع فى الآذان، نظِّم حجم صوتك؛ وبالتالى لا تكون عالى الصوت جداً إلى حد مزعج أو خافت للغاية حيث يكون من الصعب سماعك، اضبط درجة صوتك لتلاحظ أنك تنطق بوضوح، وغيِّر من نبرة صوتك وسرعتها؛ وبالتالى لا تصبح رتيباً، إنَّ الخطة المثلى هنا هى أن تصبح أكثر وعياً بصفات وأنماط صوتك، وبعد ذلك اعمل على تحسينها باستمرار لمصلحة مستمعيك.

عندما تعبِّر عن نفسك بطرق أكثر فاعلية، ستعتمد على سمعتك كشخص يستحق آذاناً صاغية، فالسمعة الطيبة ستسمح لك بأن تقول القليل؛ لأن كلماتك سيكون لها المزيد من الأهمية أكثر من ذى قبل، وسيخلق هذا بطبيعة الحال مزيداً من التوازن بين الوقت الذى تقضيه فى الحديث والوقت الذى تقضيه فى الاستماع.

تعلَّم كلمة جديدة واحدة فقط كل يوم!

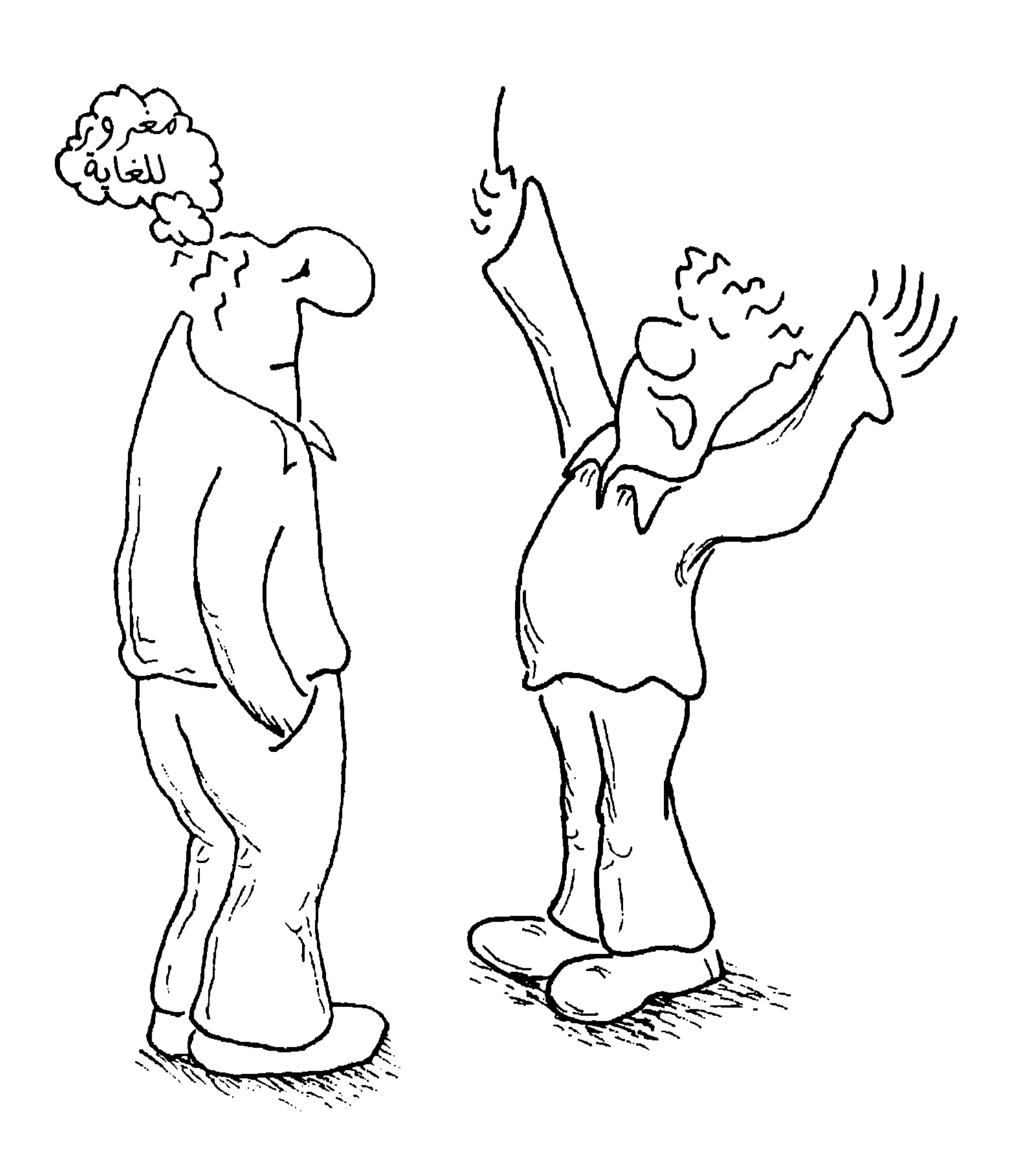
جرِّب حل ألغاز الكلمات المتقاطعة أو أحد ألعاب الخربشة؛ فقد تذكِّرك بمدى قصور المفردات لديك فى الوقت الحالى، سواء كنت تشعر بذلك أم لا، من المحتمل أن تستفيد من توسيع قاعدة مفرداتك. امتلاك العديد من الكلمات تحت تصرفك يمكن أن يحسِّن قدرتك لأن تكون معبراً شخصياً بطريقة أكبر.

خلال الأسبوع المقبل، ابدأ عادة جديدة لزيادة حصيلة مفرداتك اللغوية من خلال تعلُّم كلمة واحدة على الأقل كل يوم، إنَّ الطريقة المناسبة للقيام بهذه المهمة هى شراء مفكرة "كلمة اليوم" من إحدى المكتبات؛ تستطيع أيضاً قراءة الصحف، المجلات، الكتب، أو المقالات عبر الإنترنت فى أثناء بحثك عن أى كلمة لا تفهمها (عندما تقابل كلمة غير واضحة

بالنسبة لك، اكتبها على قطعة من الورق وابحث عنها فى القاموس؛ للحصول على قائمة من التعريفات والاستخدامات المناسبة)، وبمجرد أن تختار كلمة بطريقة أخرى، عليك أن تلتزم باستخدامها لمرات قليلة خلال اليوم، بهذه الطريقة ستبنى قاعدة مفردات قوية بخطوة بسيطة كل مرة، بعد الأسبوع الأول، فكِّر فى الاستمرار فى عملية الحصول على كلمات جديدة كعملية مساعدة أو ممتعة.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تعبِّر عن أفكارك مثل الرابحين" أيضاً، فكل ما عليك فعله هو اتباع قاعدة بسيطة وقوية: *تعلَّم كيف تنقل رسالتك بشكل جيد*، وبمجرد أن تقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، فسيكون الأمر مجرد ممارسة مع شعور كبير بالتصميم. وضعها على المحك بانتظام فى حياتك؛ حتى تصبح جزءاً طبيعياً منك.


مغرور
للغاية

الثامنة

أثّر

قل الكلمة بالعاطفة المناسبة

"العلاقات الإنسانية تقوم على الشعور،
وليس العقل أو المعرفة، والشعور ليس
علماً مستقلاً بذاته؛ وشأنه شأن كل
الصفات الروحية، يحيط به نوع من
الغموض الذى يضفى عليه عظمة خاصة
به".

إيمليا إي. بار
مؤلفة *The Belle of Bowling Green* (١٩٠٤)

التأثير: ١. خلق تأثير عاطفى مهم على الآخرين، ٢. امتلاك تأثير بارز أو مقنع على الآخرين بالطريقة التى تتواصل من خلالها، ٣. كما هو مطبَّق فى هذا الكتاب، فهو اكتساب القدرة على التعبير عن نفسك بطريقة تترك أثراً عميقاً، مرغوباً فيه لدى الطرف الآخر.



إنك على بعد خطوة أخرى لتطلق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك! معظم الناس يعتقدون أنَّ الكلمات التى تختارها فقط هى التى تخلق تواصلك مع الآخرين، ولكن الدراسات أظهرت أنَّ الطريقة التى نستخدم بها أجسادنا (تعبيرات الوجه، التواصل بالعين، إشارات اليدين، إلخ)، ونغمة أصواتنا ترسل رسالة قوية إلى مستمعينا أكثر من الكلمات التى نقولها بالفعل، أحد أهدافك الرئيسية كمتَّصل بارع هى أن تدرك أنَّ صياغة كلماتك ليست بمثل قوة العواطف التى تنقلها باللغة غير المنطوقة. بهذه الطريقة، تستطيع أن تمتلك تأثيراً أكبر وأعظم على الناس فى حياتك، الآن وفى المستقبل.

يعتبر إلدريك "تايجر" وودز - إلى حد كبير - أعظم لاعب جولف فى وقتنا الحالى، ففى سن الثانية والثلاثين حصد العديد من البطولات الكبرى وحقق انتصارات فى رابطة المحترفين للجولف أكثر من أى لاعب جولف آخر على مر التاريخ، إنجازات تايجر فى مجال الجولف جعلته واحداً من أعلى الرياضيين ثراء فى العالم فى السنوات الأخيرة.

الجولف فى أبسط تعبير هو رياضة؛ حيث يسدد الشخص الكرة نحو حفرة باستخدام مجموعة من المضارب، إنَّ لاعباً محترفاً مثل تايجر وودز بارع فى اختيار المضرب المناسب لتسديد كرة الجولف بالمقدار المناسب

من المسافة والمسار والدقة.

بطريقة مماثلة، ينبغى أن يكون المتَّصل البارع قادراً على اختيار الكلمات المناسبة للموقف المناسب وتوصيل رسالته للمستمعين بالدرجة المطلوبة من العاطفة، بهذه الطريقة، يستطيع المرء أن يتَّصل بطريقة طبيعية مع الآخرين بالمستوى العاطفى المناسب؛ حيث يتمكن من التأثير عليهم بشكل أكثر فعالية.

احترس من المبالغة فى التأثير سواء بالزيادة أو النقصان!

نصح المفكر آى جاميس رون ـ عند الإشارة إلى استخدام العاطفة المناسبة فى الموقف المناسب ـ بالتالى: "فى القيادة، نعلِّمك ألا تصوِّب مدفعاً باتجاه أرنب، إنها قوة كبيرة جداً، إنها مؤثرة، ولكنك ستفقد المزيد من الأرانب".

العديد من الناس يرتكبون هذا الخطأ الشائع فى التواصل عندما يواجهون صديقاً أو زميلاً فى العمل من خلال سؤاله بغلظة: "ما الذى يزعجك؟" إنهم يختارون تلك الكلمات بدلاً من استخدام سؤال أقل حدة وأكثر كياسة: "ما الذى يعكِّر صفوك؟"، التعليق الأول يبدو كأنه هجوم شخصى، بينما تأتى الجملة الثانية كتساؤل رقيق.

أثناء ظهوره فى برنامج أوبرا وينفرى التليفزيونى فى مايو ٢٠٠٥، أظهر توم كروز حبه لكاتى هولمز التى أصبحت خطيبته فيما بعد بمثال كلاسيكى به المزيد من التأثير، عندما سُئل عن طبيعة علاقاته الرومانسية، بدأ كروز يقفز مبتهجاً على أريكة أوبرا ويلكم الهواء ويصرخ معبراً عن حبه لكاتى، هذا السلوك المجنون أكسبه المرتبة الأولى فى استفتاء مجلة تى فى جايد "الأكثر المشاهير حماقة"، متفوقاً على تلك اللحظات المشهودة لمايكل جاكسون، وهو يدلِّى طفله من نافذة أحد الفنادق ببرلين، وسلوك فرح فاوست المحيِّر فى برنامج لايت شو مع ديفيد ليترمان. إن تجاوز

القمة بالعاطفة المُغَالى فيها كثيراً، غالباً ما ينقل رسالة سلبية بدلاً من أخرى إيجابية، فلم يقنع سلوك توم كروز الغريب فى برنامج أوبرا وينفرى الجمهور بحبه لكاتى هولمز، مثلما خلق شكوكاً خطيرة حول صحته العقلية و/أو وعيه.

"التعبير عن العاطفة بشكل غير مصطنع يخلق تأثيرًا ساحرًا".

فران ليبوفيتز
مؤلفة *Social Studies* (١٩٧٧)

كمتَّصل بارع طموح، يجب أن تكون واعياً لتجنب التعبيرات العاطفية المهمة فى المناسبات الصغيرة (والتى ـ عند استخدامها ـ يمكن أن تعصف بالناس من خلال المزيد من التأثير)، وفى نفس الوقت، لا يجب أيضاً أن تضيع فرصة التأثير على الآخرين باستخدام عواطف صغيرة بالنسبة لأشياء عظيمة الأهمية، السر فى التواصل الناجح هو أن تقدِّر الموقف بدقة وتختار القدر المناسب من العواطف الملائمة للمناسبة التى تواجهها.

القاعدة رقم ٨: قل الكلمة بالعاطفة المناسبة

نحن جميعا نمتلك ميولاً طبيعية للتعبير عن أنفسنا بطريقة عاطفية، هناك مجالات أو مواقف؛ حيث نميل أن نكون إمَّا ضعفاء جداً أو أقوياء جداً فى تواصلنا مع الآخرين؛ ونتيجة لذلك، قد لا نحصل على التأثير الذى نرجوه على الآخرين.

الأفكار التالية مصمَّمة لإبقاء تواصلك دقيقاً، وبذلك تستطيع أن تؤثِّر على الآخرين:

☺ **كن مرحاً دون أن تكون سخيفاً.** غالباً ما نضيف المرح إلى محادثاتنا، فى محاولة لتلطيف الحالة النفسية أو حمل الآخرين على

حبنا، القصد هنا هو أن تتأكَّد من أنَّ هذا المرح حسن الذوق ومناسب. عندما تبالغ فى المرح، فأنت تخاطر بأن يُنظَر إليك كشخص سخيف؛ على سبيل المثال، لدىَّ صديق يحب أن يقلِّد الوجوه علناً، الأمر الذى يعتبر جيداً مع الأطفال، ولكن عندما يفعل صديقى هذا لأشخاص فى نفس عمره يترك لديهم انطباعاً بأنه أحمق. عندما تقوم بالمرح تكراراً، قد يعتبرك الآخرون غبياً، أحمق، أو سخيفاً فى حين أن هدفك الأساسى هو أن تكون مرحاً، مبتهجاً، ومسلياً.

☺ **كن جاداً دون أن تكون متجهماً.** فى القضايا المهمة، نريد جميعاً أن يتعامل الآخرون معنا على محمل الجد، ولكن فى الوقت نفسه، نحن لا نريد أن يتمَّ وصفنا بأننا أشخاص جادون فقط، الجانب الجذَّاب من كونك جاداً هو الحكمة فى التفريق بين ما هو مهم وما هو تافه؛ على سبيل المثال، سيكون من الحكمة التصرف بجدية عندما تود الاستعانة بطبيب ممتاز من أجل جراحة، أو محام ماهر ليمثلك فى دعوى قضائية، ولكن على الجانب الاجتماعى أو المستوى اليومى، فى كثير من الأحيان لا نحتاج نفس الدرجة من الجدية، عندما تحمل نفسك على التصرف لوقت طويل بطريقة جدية، لا يسع الناس سوى التفكير فيك كشخص متجهِّم، سلبى، وببساطة لا يحيط بك أى نوع من المرح، إذا كنت تميل أكثر نحو الجانب الإيجابى، تأكَّد من أن تضيف بعض المحادثات المرحة، وبالتالى سيشعر الآخرون بالراحة معك.

☺ **كن لعوباً دون أن تكون بغيضاً.** كون الشخص مستهتراً ومليئاً بالمرح يصنفه عادة على أنه "لعوب"، ولكن عندما يبالغ أى شخص فى ذلك، يبدأ فى أن يصبح بغيضاً أو مزعجاً للآخرين؛ على سبيل المثال، كنت دائما ألاقى الاحتجاج الشديد بسبب مضايقة أصدقائى والسخرية منهم، كنت أقوم بالأمر بابتسامة، وكان يعنى دائماً الدعابة، ولكن من وقت لآخر كنت أحصل على ردود أفعال سيئة من الآخرين؛ فعندما كنت بدون حكمة أختار الوقت والمكان الخطأ لأطعنهم بفكاهتى،

بالإضافة إلى اعتبارهم إياى "لعوباً"، كان ضحاياى يعتقدون غالباً أننى أتصرَّف كشخص بغيض.

☺ **كن نشيطاً دون أن تكون جزعاً.** أن تكون نشيطاً، مفعماً بالحيوية، ومتحمساً، كلها صفات ذات قيمة عالية يجب أن نمتلكها جميعاً فى حياتنا اليومية ونقص تلك الصفات يجعلنا نبدو مملّين، إذا لاحظنا ذلك بأية حال من الأحوال؛ من ناحية أخرى، يمكن أن نبالغ فى سعينا لنبدو نشطين حتى نبدو مفرطى النشاط، قلقين، أو منفعلين، وهذه الصفات غير المرغوب فيها تسبب للآخرين الشعور بعدم الراحة، عندما يكونون برفقتنا لأى فترة طويلة من الوقت.

☺ **كن مفعماً بالحيوية دون أن تكون غريب الأطوار.** الذهاب إلى حلقة نقاشية لأحد المؤلفين دائماً ما يكون حدثاً مهماً بالنسبة لى؛ بسبب الجماعات المتنوعة التى أقابلها هناك، وفى حين أنه من المعروف أنَّ الكتَّاب أشخاص انطوائيون، فإنَّ الجيل الجديد الذى دخل هذا المجال أكثر عاطفية، وحيوية، وفى حين أن كونك مفعماً بالحيوية "ضرورة" للترويج للنفس، فإنَّ المبالغة فى كونك شاذاً أو غريب الأطوار هو أمر قاتل فى أى مجال. كن حذراً فى محاولتك للتعبير عن الذات وكسب الاهتمام الذى تقيس به خطواتك، والبقاء ضمن نطاق السلوك المناسب.

☺ **كن واثقاً دون أن تكون مغروراً.** غالباً ما يختلط كونك متكبراً أو مغروراً مع كونك واثقاً من نفسك، الفارق الكبير هو أن الأشخاص المغرورين يكتسبون شعورهم بالقوة من خلال التحقير من الآخرين، من ناحية أخرى فالأشخاص الواثقون من أنفسهم . بالفعل ماهرون فى بناء شخصيتهم من داخلهم، وهم يعرفون أنك أيضاً تدعِّم نفسك كنتيجة طبيعية لتحسين تقديرك للآخرين، للوهلة الأولى، يمكن أن يبدو كونك واثقاً مثل كونك مغروراً، ولكن يمكن الشعور بالفرق بعد ذلك، وأيضاً المشاعر المترسِّبة، سواء كانت جيدة أم سيئة، تبقى لفترة طويلة بعد

وقوع المحادثة.

⑫ **كن أنيقاً دون أن تكون متنازلاً.** يا له من إطراء مقبول جداً أن يتم وصفك بأنك مهذب، أنيق، ذكى، ورائع؛ تلك العناصر من الأناقة سوف تساعد على تمييزك عن الآخرين حينما يقوم الناس بالمقارنات لأى سبب كان، الفكرة الرئيسية هنا هى أن تتجنب التحقير من الأشخاص الذين لا يماثلونك فى أى مجال معين؛ إنَّ التعامل مع الناس بتعال أو الشعور بأنك أفضل منهم سيكون من السهل ملاحظته فى نبرة صوتك وتعبيرات وجهك، والأشخاص الأنيقون حقاً هم من يقدِّمون أنفسهم على أنهم الأفضل، ولكن فى نفس الوقت يمتلكون الدفء، والعطف، والعاطفة للارتباط مع الآخرين بغض النظر عن منزلتهم.

⑫ **كن طبيعياً دون أن تكون مهملاً.** إنَّ كيفية ارتدائنا للملابس وتقديمنا لأنفسنا . غالباً ما تكون مرآة لأسلوبنا المفضل فى المحادثة، فى كلتا الحالتين، فى حين لا ضير فى أن تكون طبيعياً. بصعوبة ستكون جذاباً أو مرغوباً فيك إذا أصبحت مهملاً أو غير مبال بالآخرين؛ مثل شخص سكير فى حانة، فلن يكون المتحدث المهمل حذراً للموضوعات التى يتحدث عنها، والعواطف التى يعبِّر عنها، وكيف يردُّ على ما يقوله الآخرون، تذكَّر فقط أن تتجنَّب أن تكون مهملاً للغاية فى محادثاتك، وإلا لن يأخذ الآخرون حديثك على محمل الجد عندما يكون الأمر مهماً للغاية.

باتِّباع هذه الإرشادات يمكنك أن تجعل عواطفك قيد المراقبة؛ وبالتالى لا تنفِّر الآخرين منك بكونك مغالياً أو تدفعهم للنعاس من خلال عدم اهتمامك بالأمر، فى بعض الأحيان يمكن أن تعنى تلك الاختلافات البسيطة عالماً ضخماً من الاختلافات لأولئك الذين يتطلَّعون لبناء علاقات متينة طويلة الأمد مع قطاع عريض من الناس.

أين توجد النقاط المفقودة فى تواصلك؟

من قائمة الموضوعات السابقة، اكتشف فقرة أو اثنتين مرغوبًا فيها، والتى غالباً ما تراها مفقودة فى أصدقائك، وأفراد عائلتك، وجيرانك، وزملائك بالعمل، هل تعتقد أنَّ هؤلاء الأشخاص مدركون للخط الدقيق بين كيفية تواصلهم وكيفية فهمك لهم؟

الآن حان دورك لتصل إلى نفسك. من هذه القائمة أيضاً، اكتشف فكرة لتعمل عليها فى اليوم أو الأسبوع التالى، خذ وقتك الآن لتدوِّن هدفك، (مثال: لهذا اليوم فقط، سأكون طبيعياً دون أن أكون مهملاً، أو لهذا اليوم فقط سأكون نشيطاً دون أن أكون جزعاً)، استمر خلال القائمة حتى تكون لديك الفرصة للعمل على التعديلات الثمانية للتواصل بشكل عاطفى.

> **"معرفة أنفسنا دراسة صعبة، ويجب أن نمتلك الرغبة فى استعارة أعين أعدائنا لتساعدنا فى البحث".**
>
> هانا فارنهام لى
>
> مؤلفة *The Log -Cabin* (١٨٤٤).

مثل الأشخاص الذين عرفتهم فى الفقرتين السابقتين، لسنا مدركين للنقاط المفقودة عندما يتعلق الأمر بالتأثير فى الآخرين من خلال تواصلنا معهم، وحيث إنَّ ردود الأفعال الصادقة والدقيقة نادرة ومن الصعب إيجادها، فإن متَّصلاً بارعاً وملهماً مثلك يجب أن يلجأ للعمل من خلال قائمة مفصَّلة ـ مثل الإرشادات الواردة فى هذا الفصل ـ لكى تؤثر على الناس بالطريقة التى ترغب فيها.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تؤثِّر مثل الرابحين" أيضاً. كل ما عليك أن تفعله هو اتِّباع قاعدة بسيطة وقوية: *قل الكلمة بالعاطفة المناسبة؛* لأنه بمجرد أن تعرف وتفهم أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، فسيكون الأمر مجرد مغازلة للأفكار، وإضافة إبداعك الخاص، والممارسة مع شعور كبير بالتصميم، وضعها على المحك بانتظام فى حياتك؛ حتى تصبح عادة جديدة بنَّاءة، إذا بدا ذلك سهلاً بالنسبة لك؛ فهذا لأن القدرة على النجاح موجودة بداخلك بالفعل، والشىء الوحيد الذى عليك القيام به هو إعادة اكتشافها.



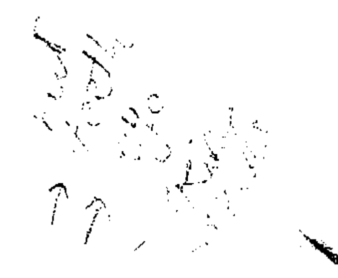
التاسعة

استحضر ذكريات حياتك

تحدَّث عن قصص شخصية ممتعة

"فى رواية القصص يظهر المعنى المراد
دون ارتكاب خطأ تعريفه".

هانا آرنديت
مؤلفة *Men in the Dark Times* (١٩٦٨)



استحضار ذكريات حياتك: ١. إعادة اجترار شيء ما من حياتك مرة أخرى، ٢. استخدام الخيال لإحياء تجربة مهمة، ٣. كما هو مطبَّق بهذا الكتاب؛ فهو اكتساب القدرة على استعادة الطاقة، والحيوية، والعاطفة الأصلية لتجربة شخصية معينة من خلال سحر براعتك فى التواصل.



إنك على بعد خطوة أخرى لتطلق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك؛ يمكنك أن تزعج الناس بشكل كبير بإخبارك قصصاً شخصية طويلة، متواصلة لا تقدِّم أى قيمة ممتعة على الإطلاق، وفى نفس الوقت، يمكن أن يعاملك الناس بلامبالاة إذا لم يكن لديك الكثير لتقوله فى المحادثات أيضاً؛ إن أحد أهدافك الرئيسية كمتَّصل بارع هو أن تتعلم كيف تروى قصة شخصية ممتعة بطريقة فعَّالة بالعذوبة والحيوية التى تجذب انتباه المستمعين وتحافظ عليه، وبهذه الطريقة تستطيع أن تؤثِّر على الآخرين بشكل طبيعى، وبطريقة عاطفية مع كل قصة تتشاركها معهم.

فى صباح عيد رأس السنة لعام ٢٠٠٦، كانت إحدى الهدايا التى فتحتها، اسطوانة صوتية بعنوان *Love* لفريق البيتلز، تلك الأسطوانة كانت تحتوى على مقطوعات من الموسيقى التى أعيد توزيعها باستخدام الأشرطة الرئيسية لفريق البيتلز، وكانت مصممة كموسيقى تصويرية لبرنامج سيرك دو سولى الذى يحمل نفس الاسم الذى ظهر به فى فندق ميراج فى لاس فيجاس.

طوَّر المنتج الموسيقى الشهير السير "جورج مارتين" وابنه "جايلز" هذا المزيج من الموسيقى الكلاسيكية لفريق البيتلز، وبالقيام بذلك صنع أول مادة جديدة لفريق البيتلز فى عشر سنوات، وبالحديث عن مشروع اسطوانة *Love*، قال "جايلز مارتين": "ما سيسمعه الناس فى الألبوم هو تجربة جديدة، طريقة لتجربة سماع موسيقى فريق البيتلز طوال حياتهم

فى فترة قصيرة للغاية".

وعند صدوره، أصبح ألبوم *Love* الجديد أكثر اسطوانات الموسيقى مبيعاً فى أمريكا، وفى نفس الوقت، أصبح الإنتاج الجديد لسيرك دو سولى واحداً من أفضل البرامج مبيعاً للتذاكر فى لاس فيجاس اليوم.

سواء كان مادة Love الجديدة لفريق البيتلز أو قصة شخصية ستخبرها، سيستمع الناس لتجربة جديدة عندما تسترجع الماضى بطريقة جديدة، وبهذا الأسلوب، سيتوق الناس للتمتُّع بالطريقة التى تتحدث بها فى المحادثات المستقبلية.

كلما كبرنا، أصبحنا أفضل

كل سنة، نجتمع أنا ومجموعة من زملاء المدرسة الابتدائية والمدرسة الثانوية مع زوجاتنا وصديقاتنا فى سان دييجو لحفلة غير رسمية للمِّ الشمل، يستضيف صديقى تشارلى سومول هذا الحدث المرح فى مطعم *Good Time Charlie's Bar & Grill* الذى يملكه، ومعظم الرجال فى هذه المجموعة تشاركوا فى العديد من التجارب معاً بما فيها اللعب فى دورى البيسبول للصغار، وتعلُّم ركوب الأمواج، وتجربة نفس صراعات المراهقة التى حددت النضوج فى وقتنا.

فى الساعة الأولى من لمِّ الشمل فى *Good Time Charlie's* . نقوم بالتصرفات المعتادة فى إطلاع الآخرين على ما يقوم به كل منا فى حياتنا الحاضرة، غالباً ما تتناول المحادثات موضوعات تخص العائلات، الأصدقاء القدامى، تغيير الوظائف، مغامرات السفر، والشئون الصحية . نتصرَّف كراشدين مسئولين حتى نبدأ فى التعامل كالأطفال، ثم تبدأ الحفلة بالفعل.

فى تلك الاجتماعات، أصطدم دائماً برفيقى فى اللعب بدورى البيسبول المصغَّر، مات فيكتور، لدىَّ أنا ومات طقس عند رؤيته لأول مرة فى أى حدث، على الفور أبدأ فى الإجابة التالية المفعمة بالحيوية لأكبر لحظة فى

حياتنا معاً كأطفال فى سن الثانية عشرة:

> **"بقيت رمية واحدة فى الشوط الأخير من مباراة بطولة سيلفر سبير لدورى البيسبول للصغار وفريقنا متقدم بنقطة واحدة، الضارب يسدد كرة أرضية حادة نحو مات فى القاعدة الثالثة، وجه مات الكرة وصوَّبها نحوى فى القاعدة الأولى للرمية الثانية، وبينما يحدث ذلك، يجرى راكض القاعدة الثانية نحو القاعدة الثالثة، وبسرعة أرمى كرة البيسبول ثانية إلى مات فى القاعدة الثالثة، ولكن الكرة منخفضة وتقفز بعيداً عنه، وبتلقائية، يجرى لاعب القاعدة الثالثة نحو الهدف مع فرصة لتأمين اللعبة، ولكن مات يستعيد الكرة بسرعة ويطلق كرة مثالية إلى قاعدة الهدف، يتصادف وجود رامى فريقنا فى غير مكانه بالقرب من خط القاعدة الثالثة بأقدام أمام بيت الهدف، يعترض الملتقط رمية مات، ويضيق الخناق على الراكض فى المقدمة قبل أن تكون لديه فرصة للتسجيل، فجأة ندرك أنَّ هذه الرمية هى الثالثة ونهاية المباراة، جميعنا نندفع فى احتفال هائج على أرض الملعب، وهذه هى قصة فوزنا أنا ومات ببطولة سيلفر سوبر لدورى البيسبول للصغار".**

تزداد حماستنا أنا ومات فى كل مرة تعاد فيها قصة البيسبول، تبتسم زوجة مات، وتقلب عينيها، وتهز رأسها وكأنها تذكِّرنا بأنَّ "القصة تبدو أفضل كل عام". بعد ذلك نضحك أنا ومات معاً، ونحن ندرك أن تلك القصة تصنع ارتباطاً خاصاً سنتشاركه أنا وهو دائماً لبقية حياتنا.

سواء كانت تجربة ذكرى عزيزة من أيام الطفولة، أو مشاركة ما يبدو حادثاً صغيراً حدث فى حياتك اليومية، فإن الطريقة الممتعة التى ستعيد بها رواية قصصك الشخصية هى التى ستؤثر على الآخرين بشكل طبيعى، عندما يكون الآخرون قادرين على عيش تجاربك الحياتية والتمتع

بها، سيكون لديهم ميل طبيعى ليتواصلوا معك بطريقة عاطفية.

رقم٩ : تحدَّث عن قصص شخصية ممتعة

العديد من الناس يعتقدون خطأ أنَّ الرواية الجيدة للقصة هى موهبة إلهية، ولكن من خلال الفحص الدقيق، ستكتشف أنَّ الرواة الجيدين للقصص قد أتقنوا مهنتهم من خلال مزيج من النماذج الجيدة، والجهود الواعية، وسنوات من الممارسة اليومية.

لمساعدتك على أن تتحسَّن بسرعة كبيرة فى تلك النقطة المهملة التى لا تأخذ حقها من التقدير، إليك بعض النقاط الأساسية لتدرسها بعناية:

- **قل إنها ستكون سريعة.** قبل أن تبدأ فى سرد قصتك، اجعل مستمعيك يعرفوا أنك ستكون مختصراً، قل فى البداية: " *لدىَّ قصة سريعة لكم*"، أو "*سيستغرق ذلك دقيقة فقط*"، هذا سينبِّه مستمعيك إلى أن يبدو الاهتمام لفترة قصيرة من الوقت، الأمر الذى يودُّ معظم الناس القيام به، بعد قيامك بهذا، فالأمر متروك لك لتفى بعهدك لتجعل قصتك قصيرة، سريعة الخطى، ومناسبة.
- **لا تضيع الوقت فى وصف المشهد.** اختصر واستغرق القليل من الوقت قدر المستطاع فى وصف ظروف القصة؛ إذا كان مستمعوك مأسورين بقصتك، فإنهم بطبيعة الحال سيطلبون منك المزيد من التفاصيل بعد أن تنتهى، هدفك فى مشاركة قصة من الماضى هو أن تقدِّم لمستمعيك خلاصة خبرتك، قدِّم لهم الرواية المختصرة، وإذا كان هنالك المزيد من الوقت والاهتمام المناسب، تستطيع أن تكمل التفاصيل فيما بعد.
- **عش لحظة الحدث على الفور.** خلال الثوانى العشر الأولى، احصل على الانتباه من خلال الاتجاه لغرضك مباشرة؛ كأن تقول مثلاً: "*بعد ظهر يوم الثلاثاء الماضى، كنت أسير عبر الشارع، وبطرف عينى لمحت*

شاحنة كبيرة قادمة نحوى مباشرة، كنت أقول لنفسى: " من الأفضل أن أقفز بعيداً عن الطريق وإلا سأكون هالكاً". الفكرة الأساسية هنا هى ضمان اهتمام مستمعيك حتى تحصل عليه، الثوانى العشر الأولى حاسمة، إذا لم تبدأ بطريقة جيِّدة، فأنت إذن تخاطر بخسارة اهتمام مستمعيك لبقية قصتك.

أعد الحوار بدقة. مثل شريط التسجيل، أعد سرد أى تسجيلات صوتية مهمة فى قصتك وأعدها على جمهورك، وبدلاً من اقتباس التعليقات التى قلتها أو سمعتها، أعد التصريح بها وكأنك تعيش التجربة ثانية فى الوقت الحاضر؛ على سبيل المثال، قد تميل إلى أن تقول: " *أشار فريد إلى أنه كان هناك الكثير من النساء الجميلات فى المهرجان الأسبوع السابق*". لكن الطريقة الأكثر جاذبية للتعبير عن هذا قد تكون: "كنت أرافق فريد فى أحد المهرجانات، وقال فجأة: "*ستيف، هل نظرت إلى كل النساء الجميلات هنا؟! لابد أننا متنا وذهبنا للفردوس!*"، بإعادة الحوار ستتمكن من الاستحواذ على العذوبة، والعاطفة، والحيوية الأصلية للحظة بعينها.

قدِّم القصة بوجهك وجسدك. مثل لعبة التمثيليات، القليل من التمثيل يمكن أن يمنح قصتك مذاقاً إضافياً، من خلال تمثيل قصتك بمجموعة مناسبة من تعبيرات الوجه، وإشارات اليدين، وحركات الجسم، ستمنح لمستمعيك فرصة رؤية ما حدث فى قصتك وكذلك الاستماع إليه. لا ترتكب الخطأ الشائع فى التواصل بأن تجعل كلماتك تقوم بالحديث بأكمله، امنح مستمعيك أداءً حياً مكرراً من قصتك بدلاً من مجرد نظرة عامة فقيرة المحتوى.

أظهر حوارك الداخلى مستخدماً كلماتك الخاصة. هناك أسلوب تواصل قوى يستخدمه المتحدثون المحترفون وهو التعبير عما يقولونه لأنفسهم أو يفكرون فيه كطريقة أخرى للاستحواذ على انتباه المستمعين؛ فعلى

سبيل المثال، يمكنك أن تصف لحظة من خلال قولك ببساطة: "*بعد إهانته لى بتعليقاته غير العادلة، كنت بحاجة إلى الكثير من الوقت لأتخلص من الشعور الذى انتابنى*"، لكن هناك طريقة أكثر فاعلية للتعبير عن هذا الحادث وهى أن تقول: "*كنت أسير مذهولاً وأقول لنفسى: "لا أستطيع أن أصدِّق عصبية هذا الرجل! من يخال نفسه بحق السماء؟" ، وعندما أبرأ من تلك التجربة، سيكون دورى لأقدم له شيئاً يجعله يفكر ملياً، هذا ما سأفعله*". من خلال إعادة إحياء هذا الصوت بداخلك من أجل مستمعيك، تستطيع أن تظهر تفكيرك بنفس نوع الحدة العاطفية التى تحفِّز اهتمام المستمع بطريقة طبيعية.

⑦ **اختم قصتك فى ٦٠ ثانية أو أقل.** إن هدفك من سرد أى قصة هو تقديم رواية مختصرة لمستمعيك، إذا طلبوا المزيد، يمكنك أن تسرد التفاصيل فى ذلك الوقت أو لاحقاً، تذكَّر أنَّ فترات انتباه الناس تمتد لفترة قصيرة، فما قد تعتقد أنها قصة رائعة قد لا تكون ذات أهمية لأولئك المستمعين بعينهم أو فى تلك اللحظة بعينها، أو ما تعتقد أنها قصة مثيرة للاهتمام ستعجز عن التقدُّم فى تفاصيلها عندما تعيد روايتها، على أية حال، سيستمع لك الجميع تقريباً طالما أنت متحمس لموضوعك، قل ذلك بطريقة شيِّقة، واجعله مختصراً؛ مثل مطعم جيِّد لتقديم الوجبات السريعة، تذكَّر أن تقدِّم قصصك بسرعة وحيوية، وبعد ذلك كن مستعداً لتبادل الأدوار والسماح للآخرين بالمشاركة بنصيبهم من الحديث.

عندما تسرد قصصاً جيدة بطريقة شيقة، ستمتلك تأثيراً إيجابياً ماهراً على الآخرين، حيث إنه يفتح الباب لمزيد من المناقشات مع مستمعيك فى المستقبل، عدا ذلك، فإن العرض الضعيف للقصة سيتسبب فى أن يتجنَّب الناس الدخول فى محادثات معك بدافع خوفهم من أن يشعروا بالملل.

حان الوقت لتشارك الآخرين وتخبرهم بقصصك مع وجود هدف

أوجد لنفسك آلة تسجيل صوتية وصديقًا واعيًا من أجل التمرين التالى. مهمتكما هنا هى تبادل الأدوار معاً فى إخبار كلٍ منكما للآخر بالقصص المفضلة فى حياتكما، يمكنكما أن يشجِّع أحدكما الآخر من خلال طرح أسئلة مثل: (١) *"هل تستطيع التفكير فى وقت مشهود فى حياتك كنت فيه متحمساً بالفعل لشىء ما؟"*، (٢) *"هل تستطيع أن تتذكر وقتاً معيناً كنت فيه فخوراً بنفسك بالفعل؟"*، (٣) *"هل تستطيع أن تتذكَّر وقتاً معيناً كنت فيه سعيداً بالفعل حيال شىء ما؟"*، (٤) *"هل تستطيع أن تفكِّر فى لحظة معينة شعرت فيها أنك غارق فى الحب؟"*. الفكرة الرئيسية هنا هى أن تعود لتلك اللحظات الرائعة وتعيد رواية كل قصة كما لو كنت تعيشها مجدداً للمرة الأولى.

لكى تقوم بذلك بشكل سليم، ستحتاج إلى إعادة النظر فى النصائح المقترحة فى هذا الفصل، تذكَّر أن تختصر، وأن تكف عن وصف المشهد، وأن تتحدث عن الموضوع بطريقة مباشرة، وتضيف حواراً حياً وحركات نابضة بالحيوية لقصصك. فى المقام الأول، اجعل مدة قصصك حوالى دقيقتين على أقصى تقدير، ثم حاول أن تقدِّم رواية مختصرة لكل قصة وبالتالى يمكنك أن تسردها بطريقة فعَّالة فى دقيقة واحدة تقريباً.

> **"القص هو القدرة على البناء الخيالى، وطريقة لإحياء التجارب التى يمر بهما المرء فى الحياة".**
>
> **تيرى تيمسبت ويليامز**
>
> مؤلف *Pieces of Whiteshell* (١٩٨٤)

تذكَّر أن تحصل على بعض المتعة بقيامك بهذا التمرين، ثم استمع إلى تسجيلاتك لتتعرف على ما فعلته بطريقة صائبة، وكذلك ما يحتاج

للتحسين، الخطوة الأولى تجاه إتقان ذلك فى حياتك اليومية هى أن تصبح مدركاً لنقاط قوتك ونقاط ضعفك.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تستحضر صوراً من حياتك مثل الرابحين" أيضاً، كل ما عليك فعله هو اتِّباع قاعدة بسيطة وقوية: *تحدَّث عن قصص شخصية ممتعة*، وبمجرد أن تقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، فإنَّ الأمر سيكون مجرد مغازلة للأفكار، والممارسة مع هدف أكثر تحديداً، وضعها على المحك بانتظام فى حياتك حتى تصبح جزءاً طبيعياً لديك.



العاشرة

لاحـــــــظ

اعرف متى لا يستجيب الآخرون لك

"لقد منحك الله عينين، وأذنين، وفماً
واحداً؛ لذلك ينبغى لك أن تنظر وتسمع
ضعف ما تتحدث".

لين ألبيرن وإيستر بلومينفيلد
مؤلفا *Oh. Lord. I Sound Just Like Mama* (١٩٨٦)

الملاحظة: ١. الإدراك والتمييز، ٢. الوعى بشدة لما تستوعبه حواسك الخمس كرد فعل من البيئة المحيطة، ٣. كما هو مطبَّق فى هذا الكتاب، فهى المراقبة بانتباه لتحدد إن كان تواصلك مع الآخرين يتم بفاعلية أم لا.



إنك الآن على بعد خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرائع الذى بداخلك! من أفضل الطرق لقياس جودة تواصلك: هو قياس جودة الاستجابة التى تتلقاها من الآخرين، أحد أهدافك الرئيسية كمتَّصل بارع هو أن تشاهد مستمعيك عن كثب، وتكون واعياً بشدة لكيفية استجابتهم لك؛ بهذه الطريقة، ستعرف إذا ما حان الوقت لتعدِّل تواصلك لكى تحقق أهدافك المنشودة.

طبقاً للمجلس الأمريكى للبصريات - وهو عبارة عن جمعية تجارية غير ربحية - فإنَّ الملايين من الأمريكيين من كل الأعمار لديهم مشكلات بصرية غير مُعالجَة ومن المحتمل أنها ضارة، بعض تلك المشاكل مثل الجلوكوما (مرض العصب البصرى) أو الأمبليوبيا (إظلام البصر)، قد لا تكون لها إشارات تحذيرية، ويمكن أن تسبب الفقدان الدائم للبصر، إذا تُركَت دون علاج؛ ولذلك تعتبر الفحوص المنتظمة للعين أفضل طريقة للتأكد من الرؤية الصحية باستمرار.

أحد الأشياء التى تسمح لنا الرؤية الواضحة برؤيته هو كيفية استجابة الآخرين لنا، إنها حساسية ممتازة لقراءة مستمعينا؛ الأمر الذى سيجعلنا نعرف إذا كنا نريد أن نعدِّل أساليب تواصلنا لكى نحصل على نتائج أفضل.

فكونك غافلاً عن استجابات الآخرين أثناء التواصل معهم هو السبب فى فشل العديد من العلاقات، إذا حسَّنت كامل وعيك تجاه تلك الاستجابات، ستخطو خطوة كبيرة تجاه تحسين فاعليتك فى تواصلك مع الآخرين.

راقب مستمعيك جيداً

ينشغل العديد من الناس فى الحديث لدرجة أنهم ينسون أن يلاحظوا إذا كان الآخرون ينتبهون لهم أم لا، كانت لدىَّ مواجهة مع ذلك النوع من المتواصلين مؤخراً.

كانت المناسبة عبارة عن مأدبة غداء اجتماعية ينظِّمها اتحاد ملاك المبنى الذى كنت أقطن فيه، لم أكن مخططاً للحضور فى الأصل، ومع ذلك ـ فى اللحظة الأخيرة ـ اعتقدت أنها قد تكون فكرة جيدة أن أنضم إلى الملاك الآخرين.

وبدأ رجل أنيق ممن قابلتهم هناك فى الحديث معى عن التنس، من الواضح أنه كان لاعب تنس ناجحاً فى شبابه، ويحب أن يتحدث مطولاً عن تلك الرياضة، كانت منطقة سكننا بها ملاعب تنس جميلة، تتم صيانتها بشكل جيد، وكان هذا الرجل يأمل أن يجد شخصاً ما يمكن أن يشاركه فى مباراة للتنس، ولكن لسوء حظه، لم أكن أمارس تلك اللعبة أو حتى أجد متعة كافية لأشاهدها على شاشات التلفاز منذ أن اعتزل أندريه أجاسى، ولكن هذا الرجل ظل يتحدَّث عن التنس بدون توقف لمدة عشر دقائق تقريباً حول رياضته المحببة دون أن يدرك أنه يحصل على تجاوب فاتر من جانبى.

أخيراً كان علىَّ أن أعتذر عن المحادثة، وأقول: "إننى أريد الحصول على بعض الطعام"، بدت تلك هى الطريقة الوحيدة المهذبة للهروب من تلك المحادثة أحادية الجانب، قضيت بقية الوقت فى تلك المأدبة ـ بعيداً عن رجل التنس؛ لكى أتجنَّب التورُّط فى محادثة أخرى مملَّة، ولو منحنى هذا الجار فرصة للحديث أكثر من خلال التوقف وسؤالى القليل من الأسئلة، لكان من الممكن أن أصبح أكثر اهتماماً بالحديث معه.

مثل المضيف الذى يقدِّم عرضاً فى أحد النوادى الليلية، يجب أن تتأكد

من ملاحظة المشاهدين، بهذه الطريقة تستطيع أن تعدِّل أساليب تواصلك عندما تكون هناك حاجة لحمل الناس على الاستجابة لك بشكل جيد، فأنت لا تريد أن يبتعد المستمعون أو يناموا بينما تكون أنت فى منتصف أدائك.

القاعدة رقم ١٠ : اعرف متى لا يستجيب الآخرون لك

من السهل أن تصبح منهمكاً فى جانب التحاور من المحادثة؛ حتى أننا ننسى - دون قصد - أن نهتم بمشاركة الآخرين، إليك بعض الأسئلة التى ستساعدك على تمييز الوقت الذى يمل فيه المستمعون أو ينسجمون بالفعل:

- **ما هى تعبيرات الوجه التى تدل على الاهتمام؟** معظم الوقت، قد تفترض أنَّ تعبير الوجه الذى يدل على الاهتمام يعنى أنَّ الطرف الآخر لا يوافقك الرأى، ومع ذلك فمن الشائع أنه قد يعنى أيضاً أنه - ببساطة - يستوعب بمعدَّل أقل من السرعة التى تتحدث بها، قد يشير الاهتمام الظاهر على وجهه إلى أنك أهملته فى محور قصتك، وأنَّ عليك الآن أن تتراجع لكى تسمح له بأن يلحق بك. كثيراً ما يحدث ذلك عندما يتعلق الطرف الآخر بمعنى شىء قلته سابقاً ولم يتقدَّم منذ تلك النقطة، أو قد تكون ببساطة تتحدث بسرعة زائدة أو تقدم العديد من المعلومات التى من الصعب أن يتبعها هذا الشخص خلال ذلك الوقت المحدد.

- **ما الذى يمكن أن يعنيه النقص فى التواصل بالعين؟** من السهل أن نفترض أن الناس لا ينتبهون أو يستمعون عندما لا ينظرون إليك، قد يكون هذا صحيحاً أو لا يكون كذلك، وبما أنه من الشائع تعدد المهام هذه الأيام، فإنَّ الشخص الذى لا ينظر لك قد يكون لا يزال يبدى اهتماماً كافياً لمعرفة ما تقوله، أو أنَّ غياب التواصل بالعين قد يعنى أنَّ الطرف الآخر مشغول بأمر مختلف، وهناك احتمال آخر هو أن التواصل بالعين

هو شيء قد يجعل الطرف الآخر يشعر بعدم الراحة بسبب مستواه الشخصى من الخجل، ومع ذلك - كقاعدة عامة - فإن نقص التواصل بالعين لا يكون عادة إشارة رائعة بالنسبة لفاعليتك فى التواصل.

كيف تعرف أنك أصبحت جاداً بطريقة مبالغ فيها؟ إذا وجدت أنَّ الطرف الآخر يبدو عليه التوتر، فقد يعنى ذلك أنَّ مناقشتك جادة بشكل لا يحتمله الموقف، ويمكن أن يتضمن ذلك الموضوع غير المناسب مناقشة تحدّياتك الحالية ومعلومات شخصية جادة مع شخص لا تعرفه جيداً، فتلاحظه يتجهم ويتحدث وهو يقترب كثيراً منك. وبوجه عام، فإن نقص الاستجابة الإيجابية العاطفية عندما تتحدث - يشير إلى أن عليك أن تجد موضوعاً أفضل، وأن تمنح مستمعيك الفرصة ليتحدثوا، و/أو ينبغى أن تقضى المزيد من الوقت للاستماع.

عندما يكون مستمعوك صامتين جداً، ماذا يمكن أن تعنى تلك الإشارة بالنسبة لك؟ قد يعنى الهدوء التام من المستمعين - أنهم يريدون أن ينهوا تلك المحادثة، ربما كانوا يعتقدون أنه من الوقاحة مقاطعتك؛ لذلك فإن أفضل شيء تفعله لهم هو أن تمنع نفسك عن تلك الطريقة، وهناك مواقف أخرى يكون فيها الهدوء علامة على أنَّ المستمعين معجبون بالمناقشة، وهو بالتالى نوع من أنواع التأنى لفهم ما تعنيه وكيف يستجيبون لك. عندما يحدث الصمت، تأكَّد أن تسأل بصفة مستمرة: "*هل ما زلتم تتابعوننى؟*".



"أتمنى ألا أكون مملاً بالنسبة لك".

- **ماذا يحدث بصفة عامة لانتباه مستمعيك عندما تتحدث كثيراً؟** يبدأ الناس فى فقد الاهتمام عندما تتحدث كثيراً أو لفترة طويلة جداً من الوقت؛ ولذلك إما أنهم يريدون المشاركة بشكل أكبر فى المحادثة بأنفسهم، أو يتمنون أن ينهوا المناقشة الحالية فى موضوع غير مرغوب فيه. عندما تشعر أنَّ مستمعيك يفقدون الاهتمام، غيِّر الموضوع واسمح لهم بأن يحصلوا على فرصة عادلة فى الحديث.

- **ما الذى يعنيه ابتعاد الناس عنك؟** كل شخص لديه مستوى راحة محدد عندما يتعلق الأمر بقربه من الآخرين أثناء الحديث؛ فالبعض يقترب والكثير يبتعدون، ربما تمتلك امتيازاً شخصياً بقدرتك على القرب من الآخرين، وقد يتحدث معك الآخرون وينتابهم شعور بأنك تدخل إلى منطقتهم الشخصية، إذا بدت المسافة بينك وبين الآخرين قريبة بشكل مبالغ فيه، إذن قد تكون هناك أسباب أخرى تفكِّر فيها، ربما تكون لديك مشكلة مع روائح النفَس الكريهة التى تسببها رائحة الفم الكريهة، دخان السجائر، الكحوليات، أو الطعام المتبِّل؛ قد تطلق رائحة جسد غير مقبولة؛ وبالتالى يمكنك تغيير مزيل العرق، الملابس، أو مراجعة الطبيب؛ وهناك سبب آخر للإبقاء على مسافة بعيدة عنك أكبر من المتوقع، فقد يكون صوتك مزعجاً أو عالياً للغاية.

- **كيف تعرف إذا كان مستمعوك يتصرفون معك بكياسة فقط؟** فى بعض الأحيان سيمنحك المستمعون الانطباع الخاطئ بأنهم يستجيبون جيداً لما عليك أن تقول، وذلك عندما يبدو عليهم أنهم منتبهون من خلال تقديم ردود الأفعال الإيجابية غير اللفظية حتى أنهم قد يمتدحونك، ولكن عندما يغيِّر مستمعوك الموضوع بسرعة لشىء مختلف تماماً، إذن فقد كان ذلك أكثر من مجرد حالة مهذَّبة من مستمعيك، ربما كانوا ينتظرون أن تنتهى؛ وبالتالى يمكنهم أن ينتقلوا إلى موضوعهم، أو قد يتصرَّفون بأدب، ويغيِّرون التركيز على حديثك؛ لتجنب الخلاف.

عندما لا يمنحك مستمعوك قدرًا وافراً من كل من الإشارات الإيجابية اللفظية وغير اللفظية، فهذه إشارة طبيعية بأنَّ عليك تعديل محادثتك حتى تلائم اهتماماتهم بشكل أكبر، عدا ذلك فقد تستمر فى الاتجاه الخاطئ، مبتعداً عن تجربة متبادلة ممتعة لجميع الأشخاص المعنيين.

كيف يستجيب الآخرون لك؟

خلال الأسبوع التالى، اجعل مهمَّتك تنظيم محادثة مريحة ومباشرة مع صديق، ربما يمكنكما الخروج لاحتساء القهوة أو تناول الغداء معاً، وخلال اجتماعكما خططا لمحادثة خفيفة مدتها ٢٠ دقيقة على الأقل.

وخلال هذه المحادثة، أعر انتباهك لكيفية استجابة الطرف الآخر لك بينما تتحدث، لاحظ تعبيرات وجهه (نظرات الاهتمام، الابتسامات، الضحك، إلخ) تواصل العين، وردود الأفعال الأخرى اللفظية وغير اللفظية.

اطرح على نفسك تلك الأسئلة: هل يحاول أن يوصِّل لك رسالة من خلال طريقة استماعه؟ هل لأنك تتحدث كثيراً ولا تستمع لوقت كاف؟ هل هو مشغول بأموره الخاصة أم أنه ببساطة مذهول لما يحدث من حوله؟ أو غير ذلك من الأسباب إذا ظهر أنَّ الاحتمال الأخير هو السبب. لتعرف أنَّ أصدقاءك يمكن أن يكونوا ماهرين فى تعدد المهام؛ حتى أنهم يستطيعون أن يستمعوا لك جيداً بينما يفحصون أفكارهم، ويحتسون فنجاناً من القهوة، أو يتناولون وجبة من الطعام.

"معظم المحادثات هى ببساطة أحاديث فردية فى وجود شهود".

مارجريت ميللر
مؤلفة *The Weak-Eyed Bat* (١٩٤٢)

الغرض من هذا التمرين البسيط هو إبداء المزيد من الاهتمام

لمستمعيك عندما تتحدث، إذا قمت بذلك بطريقة فعَّالة، ستكون مستعداً للتحول فى أى وقت يمنحك فيه أى شخص إشارة واضحة أن اتجاه محادثتك يحتاج للتغيير.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تلاحظ مثل الرابحين" أيضاً، كل ما عليك أن تفعله هو اتِّباع قاعدة بسيطة وقوية: *اعرف متى لا يستجيب الآخرون لك*، بمجرد أن تقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، فسيكون الأمر مجرد مداعبة للأفكار، وممارسة مع شعور كبير بالإصرار، وضعه على المحك بانتظام فى حياتك اليومية حتى يصبح عادة طبيعية؛ لتعرف بثقة أنَّ القدرة على النجاح موجودة داخلك بالفعل.


هل أنت
معى

الحادية عشرة

تكيَّف

اجعل مستمعيك أكثر مشاركة

"مع السيدة "فايرفورد" بدت المحادثة
مثل حفلة موسيقية وليست مقطعاً
منفرداً، استمرت فى استقطاب الآخرين،
ملتفتة من أحدهم إلى الآخر، متغلبة
على الوقت بابتسامتها لهم، وبطريقة ما
ناغمت وربطت بين ما تقوله".

إديث وارتون
مؤلفة *The Custom of the Century* (١٩١٣)

التكيف: ١. التأقلم، والتوافق مع ظروف جديدة، ٢. التغيُّر من أجل التوافق أو التناسب مع بيئة معينة، ٣. كما هو مطبَّق فى هذا الكتاب، فهو إعادة توجيه أسلوبك فى الحديث، وبالتالى يصبح مستمعوك أكثر اهتماماً ومشاركة.



تهانينا! لقد قطعت أكثر من نصف الطريق فى رحلتك لإطلاق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك! أنت تعلم فى تلك المرحلة أنَّ المحادثة الودية الجيدة تتطلب مشاركة نشطة من جميع المشاركين، وكمتَّصل بارع، مهمتك هى أن تكيِّف محادثاتك، وبالتالى يكون لكل مشارك الحرية فى الحديث والاستماع لفترات متساوية نسبياً، بهذه الطريقة، يمكن أن تكون محادثاتك تجربة متوازنة، ممتعة لجميع المشاركين.

إحدى أروع مباريات كرة القدم على الإطلاق تلك التى كانت بين فريق تروجانز من جامعة كاليفورنيا الجنوبية وفريق فايتينج إيريش من جامعة نوتردام فى ٣٠ نوفمبر ١٩٧٤.

فى ملعب تلك المسابقة الكلاسيكية، كان فريق جامعة نوتردام متقدماً ٢٤- ٦ على فريق جامعة كاليفورنيا الجنوبية فى منتصف المباراة، وقد اقتبست مقولة مدرب جامعة كاليفورنيا الجنوبية جون مكاى أثناء استراحة الشوط الأول: "أيها الأبطال، إذا أعقتموهم كما ينبغى عليكم، سينفِّذ أنطونى ديفيز (الراكض الخلفى لفريق تروجانز) ضربة البداية للشوط الثانى، وسنبدأ من حيث ذلك، هيا بنا!".

وفى ضربة بداية الشوط الثانى، رمى أنطونى ديفيز الكرة بطول ١٠٢ ياردة للحصول على لمسة للأرض، وبذلك بدأت واحدة من أروع فترات العودة فى التاريخ، استمر فريق تروجانز فى تسجيل ٤٩ نقطة فى ١٧ دقيقة من الشوط الثانى! فازت جامعة كاليفورنيا الجنوبية بالمباراة

٥٥-٢٤، وأخيراً فازوا بالبطولة المحلية لكرة القدم للجامعات.

فى رياضة كرة القدم، تمنح استراحة الشوط الأول فرصة للفرق فى تكييف طريقة لعبهم حسب ظروف المباراة، خلال هذا الوقت، يستطيع مدربو كرة القدم أن يستعرضوا ما نجح وما لم ينجح فى الشوط الأول من المباراة، وعندئذ فى الشوط الثانى من المباراة، يستطيع الفريق الذى كان يؤدى بطريقة ضعيفة فى الشوط الأول أن ينفِّذ خطة معدَّلة معتمدين على التكيف مع رد الفعل لتغيير اتجاه المباراة.

وبطريقة مماثلة، معظم الناس يدخلون فى أى محادثة مع خطة مباراة رئيسية؛ لتحقيق النتيجة الناجحة، ولكن يمكن أن تحدث أشياء أثناء العبارات الأولى من التبادل والتى يمكنها أن تصنع نتائج غير مرضية، وهذا هو ما يجعل المتواصل الذكى يقرأ رد الفعل، ويكيف إستراتيجيته لكى يصل إلى نهاية المحادثة.

سواء كانت مباراة فى كرة القدم، أو محادثة مع زميل عمل مهم، أو محادثة جادة مع صديق مقرَّب ـ ليس المهم كيف تبدأ، ولكن المهم كيف تنتهى، إنَّ القيام بالتعديلات المناسبة خلال المحادثة يساعدك فى تحقيق نتيجتك المأمولة، وهذا مهم، خاصة عندما تبدأ بداية غير منظمة.

"هل أنتم معى؟"

كان أحد أهم البرامج المشهورة على شبكة فوود لسنوات عديدة *Emeril Live* والذى كان يقدِّمه الطاهى "إيمريل لاجاس" - وكان يتم تصوير هذا البرنامج مباشرة أمام المشاهدين فى مدينة نيويورك والموسيقى المصاحبة من عزف دوك جيبس وفريق إيمريل لايف، يضم المطبخ الطهاة المشهورين من الأكاديين والآسيويين (ولفجانج باك، باولا دين، إلخ) الذين يتم استضافتهم ليقوموا بالطهى إلى جوار لاجاس.

الذى جعل برنامج الطعام هذا ناجحاً للغاية ـ الطريقة التى يستطيع من خلالها لاجاس أن يجعل مشاهديه متحمسين ومهتمين بعروض

الطهى الخاصة به، كان معروفاً باستخدام العبارات الجذابة التى يبدو أن جمهوره أحبها، مثل: Kick It Up a notch و"قواعد دهن اللحم"، وعبارته المشهورة جداً "بام"، والتى كان يستخدمها عندما يضيف التوابل لطبق يقوم بإعداده، بالإضافة إلى ذلك، كان لاجاس قادراً على أن يجعل مشاهديه منتبهين له باستمرار حتى عندما يكون مشغولاً بالطهى من خلال سؤالهم سؤالاً بسيطاً من وقت لآخر مثل : "*هل أنتم معى الآن؟*".

وبوصفه مضيفاً بالإضافة إلى أنه طاه عالمى، جعل إيمريل لاجاس برنامجه واحداً من أكثر البرامج التليفزيونية نجاحاً من نوعها، كان يقوم بذلك وهو يعرف متى يجذب حماس مشاهديه بالموضوعات المشوِّقة، واستضافة الكثير من الشخصيات الممتعة، والتواصل البارع مع مشاهديه.

القاعدة رقم١١ : اجعل مستمعيك أكثر مشاركة

أفضل المحادثات تقع عندما يكون لكل شخص الحرية فى المشاركة الكاملة، من جهة أخرى، فإن المحادثات السيئة تقع غالباً؛ لأنَّ شخصاً واحداً يحتكر المناقشة، ولا يكون للطرف الآخر المزيد من الفرص للمشاركة.

إليك بعض الطرق لتجنُّب الاستيلاء على وقت الحديث من خلال التأكُّد من أن الطرف الآخر يحصل على فرصة عادلة للمشاركة:

- **توقف لتدع الآخرين يستجيبون لك.** عندما تتحدث، تأكَّد من أن تترك مجالاً للآخرين للمشاركة فى المحادثة، من خلال التوقف بطريقة دورية، ستمنح مستمعيك بطريقة طبيعية الوقت ليطرحوا سؤالاً أو يقدموا تعليقاً، وإذا كان جمهورك لا يملك أى شىء ليقوله خلال لحظات توقفك، فإمَّا أنك اجتذبته تماماً أو أنك فقدت انتباهه بالفعل.

- **تأكَّد من راحة جمهورك.** ذات ليلة، التقيت مصادفة بصديق قديم كان

يغادر متجراً محلياً للبقالة، كان يحمل حزمتين من حقائب الطعام بين ذراعيه، ويبدو أنه كان فى عجلة من أمره، قلت: "مرحباً"، وبدأت فى حديث معه، استمر لفترة أطول قليلاً مما ينبغي، بعد تقديم بضع ملاحظات من جانب كل منَّا، اعتذر صديقى قائلاً: "إنَّ عائلته تنتظر العشاء"، بدأت أفهم فيما بعد أنَّ الوقوف فى منتصف موقف السيارات، وحمل حقيبتين من البقالة، وكونه فى عجلة من أمره. لم يكن بالضبط الموقف المريح لإجراء محادثة مطولة، نبَّهنى ذلك اللقاء إلى أنه من الذكاء ترك المحادثات المطولة للوقت الذى يكون فيه الجميع مرتاحين جسدياً. القاعدة المسلم بها هنا هى أن تجعل غالبية محادثاتك التلقائية قصيرة ولطيفة.

◎ **اسألهم عن رأيهم.** بعد إبداء وجهة النظر أو إكمال الحديث، يمكنك أن تُتبع ذلك بسرعة بسؤال مستمعيك عما يعتقدون أو يشعرون بالنسبة لرأيك؛ على سبيل المثال، دائماً ما أصوغ السؤال قائلاً: "*أحب معرفة إذا ما كانت لديكم آراء بالنسبة لما قلت*"، أو "*بالمناسبة، ما هو رد فعلكم على هذا؟*"،إذا كانت عباراتى واضحة وبسيطة، سأسأل بطريقة مباشرة: "*إذن.... ماذا تعتقدون؟*"، تذكَّر أنه كلما قلَّت راحة الجمهور معك، قلَّت ردود الأفعال التى سيقدمونها لك بالمقابل.

◎ **راجع مع جمهورك بشكل دورى.** إذا كنت تقدِّم الكثير من المضمون الحقيقى، فإنها لفكرة ذكية أن تتأكد من أنَّ المستمعين لا يضلون طريقهم. بعض الأسئلة التى تسألها بطريقة دورية مثل: "*هل أنتم معى؟*"، "*هل تفهمون ما أقول؟*"، و"هل تتَّبعوننى؟"، حتى عبارة: "*أليس كذلك؟*" العارضة فى نهاية الكلام ستجعل مستمعيك متماشين معك، تذكَّر فقط أنَّ العقل المضطرب لا يمكن إقناعه مطلقاً؛ لذلك إذا كانت مقاصدك هى التأثير على الناس بأفكارك، فسيكون عليك أن تتأكد من أنك تكيِّف حديثك، وبالتالى لا يتشتت انتباه مستمعيك، وتختلط عليهم تفاصيل حديثك.

◎ **تحوّل إلى موضوع أكثر جاذبية.** وفى بعض الأحيان قد يكون اختيار موضوع معين أمراً منفّراً للمستمعين، وفى موقف آخر. قد تكون قدَّمت بالفعل مقاصدك الأساسية، وحان الوقت لتنتقل إلى موضوع آخر، التكيُّف الذكى هو أن تناقش شيئاً جذَّاباً بطريقة محددة للشخص الذى تتحدث معه، بهذه الطريقة، تستطيع أن تجعله يشاركك بمزيد من الحماس؛ لأنك ستتحدث فيما يخص ما يهتم به.

◎ **اجعل المستمع يفعل شيئاً ما.** هناك حقيقة صغيرة معروفة: وهى أنه من خلال تغيير وضعية جسد الشخص، ستكون قادراً على كسر أنماط تفكيره أيضاً. بدلاً من مجرد الحديث والشرح، اجعل الطرف الآخر يُظهر شيئاً من أجلك؛ على سبيل المثال، إذا أُتيحَت الفرصة، قد أقول: "*ريك، أظهر لى بعضاً من تعبيرات الوجه المرحة التى تحب أن تستخدمها*"، حتى تجعل المستمعين يقفون ويتمددون بعد محادثة مطولة، سيساعد ذلك فى إعادة تنظيم الأشياء، أو يمكنك أن تجعلهم يحوِّلون أعينهم ويضعون رؤوسهم بقولك: "*واوا انظر إلى يمينك، هل رأيت أى شىء أكثر غرابة من ذلك؟*"، وفى موقف آخر شائع، قد تواجه محاولة التأثير على مستمع غير مقتنع يعقد يديه على صدره، ما يمكنك أن تفعله فى مثل هذه الحالة هو أن تقدِّم له شيئاً يتمسَّك به بينما تتحدث. قل: "*عذراً، هل تمانع فى الإمساك بهذه لدقيقة؟*"، هذه طريقة غير مباشرة، ولكنها مدروسة لتجعل الطرف الآخر يغير من وضعية جسده؛ لكى تحسن من نمط تفكيره.

◎ **أشرك أشخاصاً آخرين فى الحديث.** فى بعض الأحيان من الممكن أن تنفد الأمور ذات الاهتمام المشترك لشخصين يتحدثان مع بعضهما، أو قد لا يكون الشخصان مرتاحين تماماً مع بعضهما، وقد يتطلب الأمر وجود شخص آخر فى المحادثة ليجعل الأمور تستمر، لقد لاحظت أن المحادثة مع الرجال ـ بطريقة طبيعية ـ أكثر حيوية عندما يكون عدد المشاركين ثلاثة بدلاً من اثنين، على الجانب الآخر، يبدو أنَّ النساء

يشعرن تماماً بالراحة خلال المحادثة التى تتكون من شخصين فقط، إذا وجدت أنَّ محادثاتك تميل إلى فقد حرارتها مع شخص معين، من المحتمل إذن أنه سيكون عليك أن تتعلم عادة أن تجعل تلك المحادثات قصيرة؛ حتى تؤسسا مستوى راحة قوياً مع بعضكما؛ وللوصول لتلك النقطة، خطط لأن تشترك فى المواقف التى تستطيع أن تضيف فيها طرفاً إضافياً للمحادثة.

عندما تجد وسائل مبتكرة لإشراك جمهورك (مثل تلك المذكورة فى هذا الفصل)، ستكون متصلاً أكثر فاعلية. الفكرة الرئيسية هى الحفاظ على التكيف مع أسلوبك؛ حتى تجد شيئاً ينجح فى أى موقف، هذا يعنى أنَّ أكثر التكيُّفات أهمية ستحدث عندما تزيد من وعيك، وتختار أن تزيد من مرونتك أولاً.

افصل بين نجاحاتك وإخفاقاتك الآن!

توقف للحظة الآن، وفكِّر فى محادثتين مختلفتين قمت بهما مع نفس الشخص فى الماضى؛ بالنسبة للمثال الأول، اختر محادثة لم تسر على ما يرام وانتهت بسرعة، وفى المثال الثانى، تذكَّر وقتاً سارت فيه المحادثة بطريقة طبيعية وأدى كل منكما دوراً فعالاً.

على سبيل المثال، التقيت مصادفة بأحد معارفى وجذبته جانباً، اشتركت معه فى قصة قصيرة حول مرضى بالأنفلونزا، تلك المحادثة لم تسر على ما يرام؛ لأننى تحدثت فقط عن نفسى ولم أترك للطرف الآخر مجالاً واسعاً ليقول أى شىء، نسيت أن أقول شيئاً بسيطاً مثل: "*هل كنت ذات مرة مريضاً للغاية حتى أنك لم تستطع حتى النهوض من السرير؟*"، سؤال مثل هذا قد يفتح المجال للطرف الآخر ليقدِّم القليل من الملاحظات، أو كان ينبغى علىَّ أن أختار موضوعاً آخر يمكن أن يكون أكثر جاذبية أو يهتم به كلانا.

الأسبوع الماضى قابلت نفس الشخص بالمصادفة، وتبادلنا حديثاً جيداً

حول مسابقة كرة الطائرة الشاطئية للمحترفين القادمة فى منطقتنا، سمح اختيار هذا الموضوع - الأكثر مرحاً وإثارة من مجرد كونى مريضاً بالأنفلونزا - بتبادل طبيعى للأفكار، الأمر الذى وجده كل منا ممتعاً ومفيداً.

"المحادثة بين شخصين يستدعيان ذكرى مشتركة ممتعة لكليهما يكون لها وقع الموسيقى على الآذان، حيث تنساب بإيقاع خاص وتوقع مسبق يستمتع به الجميع".

جاسمين ويست

مؤلفة *The State of Stony Lonesome* (١٩٨٤)

بعد أن تختار أمثلتك الخاصة، حاول أن تحدد الاختلافات الخطيرة بين المحادثة التى سارت على ما يرام والأخرى التى لم تكن كذلك، استخدم قائمة الأفكار المذكورة فى هذا الفصل لتحدد بدقة أخطاءك، وبالتالى تستطيع أن تتجنبها فى محادثاتك المستقبلية.

الخلاصة

تذكّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تتكيف مثل الرابحين" أيضاً، كل ما عليك فعله هو اتّباع قاعدة بسيطة وقوية: *اجعل مستمعيك أكثر مشاركة*، بمجرد أن تعرف وتفهم أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، سيكون الأمر مجرد مغازلة للأفكار؛ وإضافة إبداعك الخاص، وضعها على المحك بانتظام فى حياتك حتى تصبح جزءاً تلقائياً من شخصيتك، إذا شعرت بأنك مثبط أو محبط فى رحلتك، تذكّر أنّ القدرة الطبيعية على النجاح موجودة بداخلك بالفعل، فقط دعها تظهر، فالأمر سهل للغاية!


كلى
آذان
صاغية

الثانية عشرة

استمع

كن مستمعاً رائعاً

"الاستماع شيء جذَّاب وغريب، قوة
مبدعة، يمكنك أن ترى ذلك عندما
تتخيل أنَّ الأصدقاء الذين يستمعون لنا
بالفعل هم أولئك الذين نتقرب منهم،
ونريد أن نجلس معهم وكأن ذلك يفيدنا،
مثل الأشعة فوق البنفسجية".

بريندا أويلاند
مؤلفة *Strength to Your Sword Arm* (١٩٩٣)

الاستماع: ١. القيام بجهد مفيد، لتسمع وتفهم شيئاً ما بطريقة جيدة، ٢. إبداء اهتمامك بشخص يتحدث، ٣. كما هو مطبَّق فى هذا الكتاب، فهو تركيز انتباهك على الأشخاص الآخرين عندما يتحدثون؛ وبالتالى تسمع رسالتهم بينما تسمح لهم فى نفس الوقت بأن يشعروا بأنك تؤيدهم وتقدرهم.



إنك على بعد خطوة أخرى من إطلاق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك! معظم الأشخاص لا يحبون الاستماع مثلما يحبون الكلام. أحد أهدافك الرئيسية كمتَّصل بارع هى أن تمنح الفرصة للآخرين ليعبِّروا عن أنفسهم تماماً، التصرف البسيط من الاستماع الصادق سيمهد لك الطريق لتكون محبوباً، مقدراً، ومحترماً فى المقابل.

لقد تحوَّل جهاز آى بود، مشغل الموسيقى المصغر من شركة آبل من مجرد جهاز إلكترونى جديد إلى رمز لتغير أسلوب الحياة الثقافية فى سنوات قليلة، أحد الإصدارات الجديدة من الآى بود يسمى نانو، وهو قادر على الاحتفاظ بـ ١٠٠٠ أغنية، ويعمل لمدة ١٤ ساعة معتمداً على شحن البطارية، وفى حجم قالب الحلوى الصغير تقريباً.

إذا قمت برحلة للشاطئ، أو النادى الصحى، أو المركز التجارى ـ من المحتمل أن تلاحظ عشرات الشبان يستمعون بانتباه إلى أجهزة الآى بود خاصتهم، عندما يتعلق الأمر بالاستماع إلى موسيقاهم المفضلة؛ فإن مستخدمى الآى بود مستمعون مفتونون، ولكن عندما يتعلَّق الأمر بالاستماع للآخرين أثناء حديثهم، فإن هؤلاء المستمعين للآى بود قد يقومون بذلك بفتور.

إذا استطعنا جميعاً أن نستمع إلى حديث الآخرين مثلما يستمع مستخدمو جهاز الآى بود لموسيقاهم، فإننا سنرسل للأشخاص الذين

نتحدث معهم رسالة بأنهم يقولون شيئاً ذا قيمة، بالإضافة إلى ذلك، فإن الاستماع سيشبع رغبات كل شخص يريد أن يشعر بالأهمية، وأنَّ الآخرين يستمعون إليه ويفهمونه.

الاستماع

يتسم العديد من الناس بوجود عادات استماع ضعيفة لديهم، وفى عالم الرومانسية، يبدو أنَّ الرجال بصفة خاصة متهمون بذلك، فقد أرسلَت لى إحدى السيدات الملاحظة التالية فى هذا الشأن:

"فى بعض الأحيان أكون فى موعد عشاء مع خطيبى؛ حيث لا تكون هناك مشتتات مثل التلفاز أو الهاتف، أو الكمبيوتر ليقاطع محادثتنا، ولكن على الرغم من هذا الجو المثالى، لا يبدو أنَّ رفيقى لديه محادثة طبيعية تعتمد على تبادل الآراء، ولكنه بدلاً من ذلك يستمر فى الحديث عن نفسه.

وحتى إذا كان قادراً على القيام بشىء قريب من الحوار أكثر من المناجاة الفردية، فإننى أجد أنَّ العديد من الرجال لا ينتبهون لما تقوله لهم، إذا كان مضطراً للاستماع لك، ولست أتحدث عن المناقشات المطولة، المؤثِّرة؛ وإنما أتحدث عن مشاركة الحقائق المهمة، وثيقة الصلة بحياتى.

ولكى أكون واضحة، فلست أتحدث عن مشاركة أشياء "كبيرة"، ضرورية، على الرغم من أنها تكون كذلك فى بعض الأحيان، هذه هى تقريباً الأشياء التى تحدث فى حياتى، صديقاتى من النساء (حتى الجديدات منهن) غالباً ما تسألننى أسئلة مثل: "أوه، كيف سارت مقابلتك الرائعة الأسبوع الماضى؟"، من جهة أخرى، بالنسبة للرجال، يكون الأمر: "أوه، كيف حال المقابلة؟". إذا تذكَّر الشاب - بطريقة جيدة - ليسألنى كيف سار شىء معين فى حياتى يكون ذلك

بصعوبة شديدة، وتكون تلك المرة جديرة بالتذكر ومثيرة للإعجاب.

والأهم من ذلك كله، لقد وجدت أنَّ الرجال أكثر سوءاً فى الانتباه والاهتمام بدرجة كافية بالاستماع، غالباً ما أتعجب من الاختلاف الكبير فى قدر الاستماع بين الرجال والنساء، هل الرجال بهذا الجهل بالنسبة لما تسميه "الاستماع الصادق؟!!".

إجابتى عن هذا النوع من التعليق هو أن الاستماع الضعيف يمكن أن يكون لأسباب عديدة؛ بعض الأسباب الشائعة منها تتضمن: (١) كون الشخص منشغلاً بالتلفاز، (٢) كون الشخص مشغولاً بمشكلات طارئة فى المنزل أو العمل، (٣) محاولة الاستماع أثناء القيام بشىء آخر، (٤) الاعتقاد بأن المحادثة ستكون عديمة الأهمية أو تافهة، (٥) الافتراض بأن الرسالة ستكون مملَّة أو طويلة للغاية، (٦) الاعتقاد بعدم وجود شىء ذى قيمة شخصية فيما يقوله الطرف الآخر،(٧) الاعتقاد أنَّ الطرف الآخر ليس لديه شىء جيد ليقوله.

فى معظم الحالات، سينقل الاستماع الضعيف للمتحدث رسالة مفادها أنك لا تهتم به بطريقة كافية؛ تلك الفكرة الخاصة بأنك لا تهتم بطريقة كافية أو تقديم الانطباع بأنَّ الطرف الآخر ليس مهماً هى السبب الرئيسى للعلاقات الضعيفة.

قاعدة رقم ١٢ : كن مستمعاً رائعاً

معظم الناس يحبون الحديث، ولكن الاستماع أمرٌ مختلف تماماً، إذا كنت تريد أن تحسِّن جودة علاقاتك، فإن الاستماع الفعَّال سيتطلب منك التركيز على المتحدث، حتى عندما لا يكون الموضوع ممتعاً بالنسبة لك بصفة خاصة، أو لا يكون المتحدثون أنفسهم يجيدون التواصل.

النقاط التالية مُصممَّة لتساعدك على اكتساب عادات أفضل فى الاستماع، والتى تعتبر ضرورية للنجاح فى التواصل وتكوين العلاقات.

۞ **امنح المتحدث اهتمامك الكامل.** معظم الناس يمتلكون القدرة على قيادة السيارة، تصفَّح المعلومات على الإنترنت، قراءة الصحف، أو القيام بالأعمال المنزلية الروتينية وهم يتحدثون فى الهاتف، ولكن إذا وجدت نفسك مع شخص آخر وجهاً لوجه، من اللائق أن تتوقف عن عاداتك متعددة المهام من أجل التركيز على المحادثة الحالية، وإلا فقد يشعر الشخص الذى يتحدث كما لو أنك غير مهتم بما يقوله؛ لذلك فإن الخطوة الأولى لتصبح مستمعاً رائعاً هى أن تتوقف عما تفعله؛ وبالتالى يمكنك أن تركِّز فقط على مهمة الاستماع.

۞ **قدِّم ردود أفعال إيجابية لفظية وغير لفظية للمتحدث.** بالإضافة للقضاء على عادات الاستماع السيئة لديك، فإنَّ اكتساب عادات استماع جيدة بنفس الأهمية. مثل أى مستمع جيد، تأكَّد من أن تظل صامتاً، وتنتبه للمتحدث، وتنظر إليه مباشرة أثناء حديثه، بالإضافة إلى ذلك، يمكنك أن تبتسم، تضحك، تحرِّك رأسك، أو حتى تقدِّم كلمات قليلة معبِّراً عن استحسانك أو موافقتك، وبعض الأمثلة الجيدة للأشياء المؤيدة التى تقولها يمكن أن تتضمن: " *أنا معك*"، " *أنا أسمعك*"، "هذا حقيقى للغاية"، " *أنت محق!*"، "*هذه نقطة جيدة*"، "*بالضبط!*"، " *أنا أوافقك تماماً* ".

۞ **توقَّف عن تكرار ما ستقوله.** جميعنا لديه ميل طبيعى للاستماع لما يقوله الطرف الآخر لمدة طويلة كافية؛ حتى "نفهم الأمر" تماماً، ثم نقضى بقية الوقت الذى يتحدث فيه الطرف الآخر فى صياغة ما نريد قوله، أصبح ذلك الأمر مضحكاً ولعبة متكررة من "الاقتباسات اللفظية"؛ حيث يأخذ كل شخص دوره فى الحديث، ولكن لا يقوم أحد بالاستماع بالفعل، ولكى نتغلب على حدوث ذلك، علينا أن نقاوم الإغراء بالانتقال

بسرعة إلى الحقائق وافتراض أننا نعرف بالضبط ما يعنيه الطرف الآخر قبل أن ينتهى من طرح أفكاره، عندما تعدُّ نفسك لما عليك أن تقوله، قم بذلك داخل رأسك بدلاً من أن تظل متابعاً للطرف الآخر.

⑫ **انشد فهم الآخرين أولاً بدلاً من أن تنشد أن تُفهَم أنت أولاً.** معظم الأشخاص يتمنون أن يفهمهم الآخرون، ولكننا - بصعوبة - نفكِّر فى فهم الطرف الآخر أولاً، ولكن من خلال تغيير تلك العادة للأفضل فى المحادثات وفهم الآخرين أولاً - نستطيع أن نتعلم ما هو المهم بالنسبة لهم فى بداية المحادثة، هذا التكيُّف سينتج عنه بطريقة طبيعية محادثات مصممة وفقاً لما يفضِّله الطرف الآخر ويسمح بتبادل أفضل للأفكار، ومن خلال تحويل الانتباه للطرف الآخر، فإننا نتعلم المزيد عنه، وكذلك نساعده فى الشعور بالتقدير بشكل أكبر، وسيلاحظ الطرف الآخر أيضاً أنك أكثر اهتماماً وأقل أنانية.

⑫ **لا تقاطع الآخرين وهم يتحدثون.** عندما تحاول استعجال الآخرين فى محادثتهم؛ إما من خلال مقاطعة تيار تفكيرهم، أو من خلال إنهاء عباراتهم، فأنت تسبب بعض الإزعاج، وفوق ذلك، عندما يتعلق الأمر بالمحادثة، ليس هناك أكثر إحباطاً من محاولة الحديث إلى شخص لا يريد الاستماع إليك، بالنسبة لمعظم الناس، هذه عادة بريئة وليست شيئاً يفعلونه عمداً؛ لذلك إذا استطعت تذكير نفسك قبل المحادثة بأن تظل صبوراً وتدع للطرف الآخر الفرصة للتعبير الكامل عن نفسه، فستبدأ فى إدراك مدى تحسين ذلك لصورتك لديهم.

⑫ **أبق جسدك ساكناً ولا تعبر عن الملل.** ذكِّر نفسك أنك تتواصل مع الطرف الآخر من خلال الطريقة التى تستمع بها. إذا كنت تتصرف بطريقة مضطربة، قد يظن الطرف الآخر أنك إما ضجر من الموضوع - لديك شىء أفضل لتفعله - أو تريد منه أن ينهى الحديث؛ وبالتالى تكون لديك فرصة للحديث، من خلال إبقاء جسدك ساكناً (لا تتململ، تعبث،

تحرك رأسك، أو تنظر حولك)، وبذلك ستجعل المتحدث مرتاحاً، وتمنحه الثقة للاستمرار فى مشاركة أفكاره وآرائه.

۞ **كرر كلماتهم لنفسك لتتذكر بشكل أفضل.** هناك شىء واحد لتتظاهر بأنك مستمع جيد من خلال القيام بكل الحركات الخارجية، ولكن ما يريده الناس منك فعلاً هو أن تتأثر بما يقولون، هناك طريقة للقيام بذلك: وهى أن تقوم بخطوة إضافية للاحتفاظ بمحتوى رسالتهم، تستطيع أن تقوم بذلك من خلال تكرار كلماتهم لنفسك بطريقة صامتة فى عقلك؛ وبالتالى تترك انطباعاً أقوى؛ بهذه الطريقة، يمكنك أن ترجع لتلك الكلمات المطبوعة فى ذهنك وتشترك مع المتحدث بتلك الأفكار؛ ونتيجة لهذا - بطريقة طبيعية - سيكونون متأثرين بمدى تذكُّرك لرسالتهم.

۞ **توقع غير المتوقع عندما تستمع.** يمكن أن تتطوَّر كمستمع جيد بطريقة طبيعية أيضاً عندما تدرك أنك لن تعرف مطلقاً "من، ماذا، متى، أو أين" سيُقدم فى طريقك فكرة جيدة. عندما تستمر فى بحث دائم، مدى الحياة عن الإلهام والمعلومات، ستتفاجأ كم ستصبح مستمعاً رائعاً ومشاهداً ممتناً بطريقة تلقائية.

بالنسبة للعديد من الأشخاص، تتضمن الرحلة لكى تصبح متصلاً ناجحاً تحولاً كبيراً تجاه الاستماع الواعى وبعيداً عن الحديث المفرط، من خلال التركيز بشكل أكبر على الاستماع. هذا النوع من المتحدثين سيتعلم المزيد عن الآخرين، بالإضافة إلى إسعادهم بالانتباه الجيد لهم من جانبك، وإذا كنت تعتقد دائماً أنك مستمع جيد؛ فلقد اكتشفت - بدون شك - بعض الطرق الجديدة فى هذا الفصل لتصبح أفضل إنصاتاً.

تعلَّم من أمثلتك الخاصة!

توقَّف للحظة الآن، وفكر فى شخص تعتبره مستمعاً جيداً، عادة ما

يكون شخصاً تحب الحديث إليه؛ لأنه يهتم بشدة بك ويجعل من المحادثة تجربة متبادلة ممتعة. عندما تفكر فى هذا المستمع الجيد، ما هى الصفات أو المهارات (يبدى الانتباه الكامل للمتحدث، يطرح أسئلة ذكية، مقبول، يقدم أفكاراً مفيدة، إلخ) التى يظهرها بطريقة طبيعية أثناء محادثاته معك؟

الآن فكّر فى شخص تعتبره - بصفة عامة - مستمعاً سيئاً، على العكس من الشخص المذكور فى الفقرة السابقة، ما هى الصفات أو المهارات (لا يقدم أى ردود أفعال إيجابية، يقاطع المتحدث لكى يتحدث، يصحح أخطاء المتحدث، أو بطريقة أخرى شخص منتقد، يشكك فى مقاصد الشخص الذى يتحدث، كثير المجادلة، إلخ) التى يظهرها مراراً عندما تكون فى محادثة معه؟

من خلال هذا التناقض الواضح بين تلك النماذج الشخصية من حياتك الخاصة، قرر أن تقوم بتصرف إيجابى محدد فى محادثتك التالية، عندما تنتهى من المحادثة التالية، لاحظ بعناية كيف شعرت خلال التركيز بشدة على غاية الاستماع، هل شعرت أيضاً بمزيد من الامتنان للمتحدث؟

"تعد الحاجة للحديث هى إحدى الاحتياجات الأساسية للجنس البشرى".

مايلز فرانكلين

مؤلفة *Childhood at Brindabella* (١٩٦٣)

القصد هنا هو أنك عندما تستبدل عادات استماعك السيئة بأخرى جيدة، ستفيد كل علاقاتك، سيشعر الآخرون بالكثير من التقدير بالطريقة التى تسمح لهم بالتعبير عن أنفسهم من خلالها.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تستمع مثل الرابحين" أيضاً، كل ما عليك فعله هو اتِّباع قاعدة بسيطة وقوية: *كن مستمعاً رائعاً*، بمجرد أن تعرف وتفهم أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، سيكون الأمر مجرد مغازلة للأفكار، وممارسة مع شعور كبير بالتصميم، وضعها على المحك بانتظام فى حياتك حتى تصبح عادة جديدة بنَّاءة، قم بذلك بروح حب المغامرة وسيكون الأمر بأكمله سهلاً عليك.


أشعر بموجات السعادة!!
تفاؤل

القاعدة الثالثة عشرة

تحكَّم

تجنب أن تتحول محادثتك لمحادثة سلبية

"تحدث المشاجرات السيئة عندما يكون
الطرفان مخطئين، ولكن المشاجرات
الأسوأ تحدث عندما يكون الطرفان
محقين".

بيتي سميث
مؤلفة *Tomorrow Will Be Better* (١٩٤٨)

التحكم: ١. توجيه أو تنظيم عملية أو نتيجة، ٢. الإحجام عن فعل معين لكى تتجنب العواقب الوخيمة، ٣. كما هو مطبَّق فى هذا الكتاب، فهو اكتساب القدرة على ملاحظة وتوجيه المحادثة بدلاً من أن تكون تجربة مزعجة لكل المشاركين فيها.



إنك على مقربة خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرابع الذى بداخلك! جميعنا نشارك فى محادثات تبدأ بطريقة جيدة مع نوايا حسنة، ولكنها قد تنتهى نهاية سيئة بالرغم من هذا، وكمتَّصل بارع، مسئوليتك أن تتأكَّد من أنَّك توجِّه محادثاتك فى الاتجاه البنَّاء الذى تقصده، إذا قمت بذلك باستمرار، ستمتلك فرصة أفضل فى الحفاظ على علاقاتك الشخصية معتمداً على أسس إيجابية.

"ضابط" التلفاز هو جهاز للتحكُّم عن بُعد له نظام من الأزرار لضبط إعدادات متنوعة تتضمن: اختيار القنوات، حجم الصوت، خيارات الإدخال الإضافية، وعرض ألوان الشاشة؛ وهو بمثابة مصدر كبير لغم النساء هذه الأيام، يبدو أن الرجال لديهم هاجس لا يمكن تفسيره للاستحواذ على جهاز التحكم عن بُعد، يبدو أنَّ الأغلبية العظمى من الرجال يغيِّرون قنوات التلفاز بذلك التكرار، ولا يتركون جهاز التحكم عن بُعد لأكثر من دقيقة أو دقيقتين.

تلك الظاهرة شائعة للغاية فى الثقافة الأمريكية؛ حتى أننى سمعت نكتة عنها فى اليوم الذى جرى فيه شىء مثل هذا:

سألت بائعة فى أحد متاجر نوردستروم إحدى المتسوقات:
"هل ستدفعين ثمن تلك السلع نقداً أم عن طريق بطاقة الائتمان؟".

بينما كانت المتسوِّقة تبحث عن محفظتها فى حقيبتها،
لاحظت البائعة جهاز التحكم عن بُعد الخاص بالتلفاز
يظهر من حقيبتها،
سألت البائعة المتحيِّرة المتسوقة مازحة: "إذن، هل تحملين
دائماً جهاز التحكم فى حقيبتك؟".
أجابت المتسوقة: "كلا، لا أفعل ذلك دائماً، ولكن زوجى
رفض أن يأتى معى للتسوُّق اليوم؛ لذلك ظننت أن هذا
أقسى شىء يمكننى أن أعاقبه به".

مثل الشخص الذى يستخدم جهاز التحكم عن بُعد الخاص بالتلفاز، سيجد المتَّصل البارع أنه من الضرورى أن يسيطر على نفسه فى بعض الأوقات التى لا تسير فيها الأمور بالطريقة التى تخيلها، والتصرف المناسب من المتَّصل قد يتضمن "تغيير المحطة"، والتى أعنى بها تغيير الموضوع محل المناقشة إلى موضوع ممتع، أو قد يتضمن "خفض الصوت وضبط نغمته"؛ بغرض التخلُّص من بعض المشاعر السلبية التى يمكن أن تبدأ فى الزحف إلى أى محادثة جيدة.

هناك أسلوب ذكى للتواصل اليومى: وهو أن تترك المحادثة الجيدة تسير وفقاً لمسارها الطبيعى، وفى نفس الوقت، ينبغى أن تكون مستعداً للسيطرة على الأمور بشكل فورى قبل أن يحدث تحول مدمر، فى بعض الأحيان يتطلب الأمر تجربة واحدة مزعجة خلال المحادثة؛ لتدمير علاقة شخصية أو مهنية قديمة للأبد.

فقدان السيطرة قد يكون مكلفاً

فى نوفمبر ٢٠٠٦، أطلق مايكل ريتشاردز النجم السابق بمسلسل *Seinfeld*. وابلاً من الألفاظ الغاضبة أثناء إحدى حلقات كوميديا الموقف فى نادى لاف فاكتورى للكوميديا بهوليوود، كاليفورنيا؛ ولهذا شن اثنان

من الأمريكيين الأفريقيين مثيرى المتاعب هجوماً على حديثه الخارج عن السيطرة، والذى استخدم خلاله كلمة "زنجى" بصورة متكررة، وقاطعوا تمثيله صائحين بأن ريتشاردز غير ممتع، ويوجد حتى وقت كتابة هذا الكتاب شريط للحادثة على مواقع الإنترنت والذى يُظهر أيضاً ريتشاردز وهو يقول لهم: "اخرسوا! منذ خمسين عاماً كنا نضعكم رأساً على عقب بشوكة (هراء)"، وفى الشريط، يستمر ريتشاردز فى المشى على المسرح ساخراً من الرجلين بشتائم عنصرية وبذيئة لمدة دقيقتين.

أخيراً، صاح واحد من الجمهور: "هذا ليس ممتعاً"، وبمجرد خروج الجمهور من القاعة، خرج ريتشاردز من المسرح.

وبعد يومين، ظهر ريتشاردز فى التلفاز فى برنامج لايت شو مع ديفيد ليترمان، وفى هذا البرنامج، اعتذر بقوة بسبب توبيخه العنصرى قائلاً: "أعتذر بشدة عندما كنت فى أحد نوادى الكوميديا، وأبديت رد الفعل العنيف هذا، وقلت هذا الهراء؛ أنا متأسف للغاية".

وفى الأسبوع التالى، استأجر ريتشاردز خبير علاقات عامة معروفًا له علاقات وطيدة فى مجتمع الزنوج، وباستدعاء الزعماء الأمريكيين الأفريقيين من أمثال رجلى الدين جيسى جاكسون وآل شاربتون. تمنَّى ريتشاردز أن يعالج أمر الكراهية والعنصرية، ويقدِّم اعتذاراته الصادقة بسبب سلوكه المخزى للعامة، وعلى الرغم من اعتذارات ريتشاردز وجهود العلاقات العامة الموسعة، قال خبير العلاقات العامة المحترف فى هوليوود مايكل ليفنى. والذى كان من بين عملائه ممثلو الكوميديا جورج كارلين، ورودنى دانجرفيلد وسام كينيسون: "لم أر فى حياتى شيئاً مثل هذا مطلقاً، أعتقد أنَّ هذا تدمير لمهنته... سيكون طريق العودة أمامه طويلاً، إذا كان هناك طريق للعودة".

إنَّ الموقف الذى بدا كفرصة ممتعة ومسلية للجمهور، تحوَّل إلى إذلال عام وربما حدث مدمر لمهنة مايكل ريتشاردز؛ وكنتيجة لهذا، فشخصية كوزمو كرامر المحبوبة فى مسلسل Seinfeld والممثل الذى قام بها. فى

أعين العديد من الناس. لن يكونا نفس الشخص أبداً.

الدرس الذى يجب أن تتذكره هنا هو أن المحادثة التى تسير فى الاتجاه الخاطئ يمكن أن تدمِّر علاقة مهمة، أو سمعة طيبة، وفى حالة الممثل الكوميدى مايكل ريتشاردز، حياة بأكملها من التفانى، والعمل الجاد، والرغبة فى المزيد من النجاح.

القاعدة رقم ١٣ : تجنب أن تتحول محادثتك لمحادثة سلبية

إذا لم تكن حذراً، فإن المحادثة الودِّية يمكن أن تتطور إلى تبادل للألفاظ لا يستمتع أحد بالمشاركة فيه، الإرشادات التالية ستساعدك فى أن تمنع حدوث ذلك فى علاقاتك المهمة:

- **تجنَّب الاحتجاج والنقد المستمرين.** جميعنا نقوم ببعض الاحتجاج والنقد من وقت لآخر، فهذا جزء طبيعى فى شخصيتنا، ولكن ما يجب أن تتجنبه هو العادة السيئة فى أن تستمر فى مزاج سلبى مرات كثيرة أو لوقت طويل جداً، عندما تجد نفسك منغمساً فى بعض الاحتجاج أو النقد اللاذع، تأكَّد ألا تسهب فى التفكير فى ذلك طويلاً، وأضف إليه بعض التعليقات الإيجابية لتوازن طريقتك فى المحادثة، وإلا ستبدأ تلك الجرعة الزائدة من التعليقات السلبية فى تكبيدك خسارة عاطفية سلبية فى علاقاتك الاجتماعية.

- **اعترف بضعفك بصراحة.** قبل أن تهاجم ما يقوله أو يفعله الآخرون، فإنها لفكرة ذكية دائماً أن تعترف بأخطائك الخاصة أيضاً. إذا بدأت المحادثة بطريقة فظة للغاية، فمن الطبيعى أن يكون رد فعل الآخرين تعليقًا من قبيل: "من أنت لتتحدث هكذا؟"، هناك طريقة جيدة لتمهد لملاحظة نقدية؛ وهى أن تقول شيئاً مثل: " *لست مثالياً أو أى شىء قريب من ذلك ولكن...*"، من خلال استخدام تلك الطريقة البسيطة، ستقلل من حدة تعليقاتك السلبية بطريقة طبيعية؛ وبالتالى

لن تنحرف المحادثة بعيداً جداً عن التجربة المتبادلة الممتعة المنشودة.

◎ **انشد الموافقة ثم غيِّر الموضوع.** أحد الأشياء الذكية التى يمكن أن تقوم بها فى أى محادثة أن تؤيِّد ما يقوله الطرف الآخر، لا يهم إذا كان أمراً سلبياً، فمن خلال الموافقة عليه ببساطة؛ يضع هذا حداً لدافع الطرف الآخر فى أن يقنعك ثم تقوده أنت بسرعة فى اتجاه آخر من خلال تغيير الموضوع إلى شىء أقل استنزافاً للمشاعر، أو. الأفضل. شىء مرح ومثير لتتحدثا عنه.

◎ **قاطع أى محادثة سلبية بحركة جسدية مفاجئة.** فى دراسات التواصل المتطورة، يسمى هذا الأسلوب "مقاطعة نمطية"، ما تحاول القيام به هو أن تجعل الشخص الآخر يغيِّر وضعية جسده، وبهذه الطريقة تقاطع تدفق محادثته، ما أقترحه هنا هو أن تستخدم إبداعك لتجعل الطرف الآخر يتحرك بطريقة معينة؛ على سبيل المثال: إذا كنت تمشى فى شارع مزدحم مع شخص آخر يتلفظ بتعليقات سلبية للغاية، تستطيع أن تطلب منه أن يتوقف عن الحديث حتى يستطيع كلاكما الخروج عن طريق ازدحام السير الوشيك، أو يمكنك أن تجعله يتحرك حتى لا يكون ضوء الشمس القوى فى عينيك، الفكرة هى أن توقف التدفق السلبى بما يبدو إلهاء مفاجئاً بريئاً، وتجعل من الصعب على المتحدث أن يعود بنفس التسلسل العقلى والعاطفى للأفكار.

◎ **التمس وقتاً ومكاناً آخر للمناقشة.** فى بطولة البيسبول الكبرى، إذا كانت هناك ظروف ضعيفة للعب مثل سقوط المطر أو الثلج، يتم تأجيل أو إلغاء المباراة، تستطيع أن تفعل نفس الشىء فى محادثاتك من خلال تأجيل أو إرجاء المحادثة إلى وقت آخر، عندما يكون الوقت ملائماً لكلا المشاركين، يمكنك أن تقول ذلك بسرعة بقولك شيئاً مثل: "*هل يمكننا الحديث عن هذا فى غضون ١٠ دقائق؟ فلقد تذكرت للتو أن علىَّ أن أتَّصل بصديق لى لشىء مهم*"، وعندما تستأنف محادثتك،

فقد تكون الحدة السلبية العاطفية قد خمدت، وتكون لديك فرصة لتنهى الموضوع، وتنتقل إلى موضوع آخر.

© **اكتشف شيئاً مسلياً حول الموضوع.** احذر من ذلك؛ لأنك لا يجب أن تجعل تعليقات الطرف الآخر تبدو تافهة، إذا وجدت نفسك مشاركاً فى محادثة جادة للغاية أو نغمتها سلبية، فجرِّب أن تقول شيئاً مثل: " *لا أريد تغيير الموضوع؛ لأننى أعرف مدى أهميته لك، ولكن أليس نوعاً من المتعة أن...*"، أو قد تضع حداً لهذا الموضوع بأن تقول بطريقة مناسبة جملة مسببة للابتسامة مثل: " *والباقى تاريخ*"، أو " *لأنه كان هناك، فقد فعل ذلك*".

© **توقف عن الأسلوب السلبى من خلال الاهتمام بالتصرف الإيجابى بسرعة،** من خلال التعرُّف على الموضوع بوصفه سلبياً قد تثير المشاعر الإيجابية لدى جميع المشاركين فى المحادثة؛ على سبيل المثال، يمكنك أن تفعل ذلك بالنسبة للموضوع قيد المناقشة بقولك: " *أعرف أننا لا نحاول أن نكون سلبيين بالنسبة لذلك، ولكن الأمر بدا كأنه كذلك*"، كثيراً لا ندرك متى ندخل فى محادثة سلبية، مستنزفة للطاقة، هذا النوع البسيط من التعليق سيتسبب فى أن يتحوَّل تركيز الناس بطريقة طبيعية إلى اتجاه آخر؛ حيث سيجرِّب الجميع محادثة ممتعة.

من خلال تجربة كل من تلك الاقتراحات، ستبدأ فى تجربة تحكُّم أفضل فى محادثاتك، ستجد أنك ستكون أقل ميلاً للاندفاع فى موضوعات أو مشاعر ستندم عليها فيما بعد، إذا لم يكن هناك شىء آخر، تأكَّد من أنَّ محادثتك لا ترتكز على الموضوعات السلبية المستنزفة للطاقة، وإلا سيبدأ الناس تدريجياً فى تجنُّب الحديث معك بأية حال.

تذكر مثالاً مفيداً من ماضيك الآن!

توقف للحظة عند تلك النقطة، وابحث فى ذاكرتك عن مثال شخصى لمحادثة جيدة المقاصد، والتى تحوَّلت لمحادثة سيئة، ربما كانت مع صديق،

أحد أفراد الأسرة، جار، زميل، أو شريك بالعمل؛ قد تكون تلك المحادثة دارت حول نشاط متعلق بالعمل، وقت الفراغ، الرياضة؛ المواعدة، أو الصداقات العامة؛ بمجرد أن تكتشف مثالك الشخصى، تحوَّل إلى الاقتراحات الواردة فى هذا الفصل، واكتشف طريقة واحدة على الأقل قد تمنع محادثتك من أن تتجه للمسار الخاطئ، ربما ستجد القليل من الأفكار الأخرى بنفسك؛ وذلك لوجود أكثر من سبع طرق لتعالج تلك الأنواع من المواقف.

على سبيل المثال، فى إحدى الأمسيات استضفت حفلة عشاء كبيرة لمجموعة سياحية كنت المرشد لها، أظهرت لى إحدى السيدات فى المجموعة قصيدة شعرية تحملها فى محفظتها تعالج موضوع الشيخوخة والموت، على الرغم من أننى اعتقدت أن القصيدة مكتوبة بطريقة جيدة، لم أعتقد أن الموضوع ملائم لمحادثة خفيفة على العشاء، وما اخترت القيام به هو أن أوافق تلك المرأة أنَّ القصيدة جيدة وأننى سأقرؤها على المجموعة فى اليوم التالى، وبعد توضيح موقفى لها، غيَّرت الموضوع بسرعة إلى شىء أكثر مناسبة لموضوع عشاء عام.

النقطة المهمة هنا هى أن تجد خيارات عديدة ستنجح معك، ولتكن قادراً على إدخال تلك الخطط بسرعة كلما لاحظت تطور أزمة فى محادثاتك.

الخلاصة

تذكر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تتحكم مثل الرابحين" أيضاً، فكل ما عليك فعله هو اتِّباع قاعدةٍ بسيطة وقوية: *تجنب أن تتحول محادثتك لمحادثة سلبية*، وبمجرد أن تعرف وتقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، سيكون الأمر مجرد تنظيم للأفكار، وممارسة مع شعور كبير بالتصميم، وضعها على المحك بانتظام فى حياتك حتى تصبح تلقائية؛ فالقدرة على النجاح موجودة داخلك بالفعل.


إنها
رائعة!

امتدح

اجعل الآخرين يشعروا بالتقدير

"من الجيد أن تمتلك موهبة المجاملة
الرقيقة، هل لى أن أسأل إذا كانت تلك
الكياسة الرائعة تنبع من وحى اللحظة،
أم هى نتيجة للدراسة المسبقة؟".

جين أوستين
مؤلفة رواية *Pride and Prejudice* (١٨١٣)

المديح: ١. تقديم الثناء أو إظهار الإعجاب، ٢. التعبير عن التقدير كتصرف بسيط يدل على الكياسة، أو العطف، أو الاحترام، ٣. كما هو مطبق فى هذا الكتاب، فهو تعزيز المشاعر الجيدة لدى الآخرين عن أنفسهم بكلمات تقدير صادقة، وشخصية.



إنك على مقربة خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك! يحب الناس أن يتلقوا هدية التقدير الصادق، إنَّ أحد أهدافك الرئيسية كمتَّصل بارع هو أن تستفيد من الفرص اليومية التى تسنح بطريقة طبيعية؛ لتقدم للآخرين الثناء والتقدير الذى يستحقونه بالفعل، بهذه الطريقة، ستحسِّن بطريقة مثيرة الحالة المزاجية لهم أثناء المحادثة.

إننى أُفضِّل مقهى ستاربكس الموجود على الطريق السريع لباسيفيك كوست بالقرب من منزلى فى هنتينجتون بيتش، كاليفورنيا؛ لأن بنايته الفريدة تُظهر تصميماً معمارياً حديثاً يتميز بأسقفه العالية والكوات، والنوافذ الزجاجية الكبيرة، والفناء الخارجى الفسيح؛ هذا المتجر من متاجر ستاربكس مركز شهير لجمهور الشاطئ المحلى وراكبى الزوارق، ومنهم الممثلة ساندرا بولوك والممثل الكوميدى جاى مور الذى يظهر كثيراً هناك فى المناسبات.

الأهم من ذلك كله، أننى أحب الطاقم الودود الذى يعمل هناك: الموظف الذى يقف دائماً فى الشباك الأمامى فى صباح أيام الأسبوع والذى يُدعى ستيفن؛ فعندما أذهب إلى هناك، يحيينى قائلاً: "مرحباً، كيف كانت عطلتك؟"، ستيفن هو أكثر الأشخاص المرحين الذين يعملون هناك، وهى طريقة جميلة لبدء يومى بترحيبه الدافئ والودود.

كل مقاهى ستاربكس لديها جرَّة للبقشيش، والتى يضع فيها الناس المال لإظهار تقديرهم، ولكننى بحثت عن المديرة لأخبرها عن مدى

حبى للمقهى بالطريقة التى تديره بها، قلت لها: "لديك شىء جيد هنا، هناك مقهيان آخران لستاربكس فى تلك المنطقة، وهما أقرب لمنزلى من هذا المقهى، ولكننى أحب القدوم إلى هنا بسبب جو الألفة السائد هنا، هذا الشاب ستيفن يقوم بعمل رائع لك؛ حتى الزبائن هنا يبدون لطفاء أيضاً".

أجابت: "لقد أسعدت يومى كله! لقد كنت أتطلع بالفعل للمجاملة عندما جذبتنى جانباً فى البداية، كل من يعمل هنا منَّا يستطيع أن يقول إننا نعمل جيداً بحسب عدد الزبائن المبتهجين، ولكن من النادر أن يقدِّم لنا أحد مجاملة مثل هذه، شكراً لك".

سواء كان الأمر أثناء زيارة لستاربكس أو فى محادثة مقبلة، تذكَّر أنه إذا كان لديك شىء جيد لتقوله، فاحرص على أن تتشارك مع الآخرين فيه، وكما هو مهم، لا تنس أن تعبِّر عنه بعاطفة صادقة؛ فلن تعرف متى تكون أنت الشخص الذى يسعد يوم شخص آخر من خلال مجاملة طيبة نابعة من القلب.

تذكَّر أن المجاملة الصادقة هى ما يهم

إحدى أفضل الطرق لتحقيق الفائدة مع الآخرين هى أن تقدِّم مجاملة صادقة، إذا رآك الآخرون شخصاً متحمساً وأميناً، سيكون من السهل أن يتقبَّل الآخرون مجاملتك، ولكن إذا بدا أنك تريد الحصول على شىء أو تجنى سمعة من خلال مجاملاتك تلك، فإن معظم مديحك سيضيع سدى دون فاعلية.

على سبيل المثال، أحد أصدقائى يعزف على البيانو فى مطعم خمسة نجوم رائع، أخبرنى مؤخراً عن تجاربه مع مديح الزبائن مقابل تلك التى تلقاها أيام خطوبته:

"المجاملة التى قدَّرتها كثيراً عندما عملت هنا هى من قبيل: "إنك السبب فى سفرنا لمسافة خمسة وثلاثين

ميلاً لتناول الطعام فى هذا المطعم! موسيقاك الجميلة وشخصيتك الودودة تضيف الكثير إلى تجربة عشائنا!"، كثيراً ما أحصل على ذلك؛ وهذا يجعلنى أشعر بالروعة، ومن جهة أخرى، فقد أهملت معظم المجاملات التى لم تكن ذات أهمية فى "تعلُمى"، أو "إدراكى" فى الخطوبة، عادة ما أفهم أنها تقريباً تعليق على محمل السخرية أكثر من كونها مقياساً عن تقدير المرأة التى أكون معها لشخصى الحقيقى، أعتقد أن ما أبحث عنه من وراء المجاملة سواء فى عملى أو فى الحب هى العاطفة. مرحى؛ ربما علىَّ أن أواعد زبائنى".

يبدو أنَّ تقديم المجاملات يصل مباشرة إلى القلب عندما ينبع من القلب وليس فقط من العقل، إذا كنت تريد أن تحسِّن من جودة محادثاتك من خلال تعزيزها بالمجاملات، فتأكَّد من أن تقدِّم تلك المجاملات التى تشعر بها بالفعل، وإلا، قد تخلق تأثيراً معاكساً، وتجعل الناس يتساءلون عن مقاصدك.

القاعدة رقم ١٤ : اجعل الآخرين يشعروا بالتقدير

كمحاضر سابق للعلاقات الإنسانية، ومتحدث فعَّال فى معهد ديل كارنيجى وشركاه، كانت مهمتى هى أن أجامل طلابى بعد أن يقوموا بحديث لمدة دقيقتين أمام الفصل، خلال حديث الطلاب، كنت أبحث خلال قصتهم على شىء أعجبت به، احترمته، أو أحببته، من خلال التركيز على الأشياء الجيدة لدى الآخرين بطريقة واعية، كنت قادراً على تقديم مجاملة صادقة وعالية القيمة، كنت أجد شيئاً ذا قيمة إيجابية ثم أدعمه بالدليل من خلال أدائهم.

لقد وجدت أنَّ الجميع يستطيعون تقديم مجاملة صادقة ومخلصة

فى حياتهم الشخصية والمهنية بنفس الطريقة التى فعلتها عندما كنت محاضراً فى معهد ديل كارنيجى. ينبغى أن تساعدك الإرشادات التالية على تحسين قدرتك على تقديم المجاملات، وبالتالى يمكنك أن تبدأ فى بناء علاقات قوية فى حياتك:

- **قدِّم المجاملات على الفور.** إذا تجاوبت بسرعة مع الآخرين من خلال مجاملة صادقة، فمن غير المحتمل أن يشعر الآخرون أنك متكلف أو متصنع، ومع ذلك عندما تنتظر لتقدم المجاملة، يمكن أن يشير ذلك إلى أنك مجبر أو أن مجاملتك فى غير موضعها؛ ولهذا السبب من المهم أن تطرق على الحديد وهو ساخن، وأن تقدِّم مجاملتك قبل أن تخبو العاطفة.
- **قلها بكلمات بسيطة.** إذا كانت مجاملتك معقَّدة، يمكن أن تبدو متكلفة أو مصممة لتحويل الانتباه بعيداً عن متلقى تلك المجاملة وتوجيهه نحوك أنت، المرسل، وإذا كانت المجاملة مبالغاً فيها، فإن المتلقى قد يشعر بعدم الراحة من المجاملة والشك فى مصداقيتها أو قد يرتاب فى دافعك، إنَّ أفضل شىء تفعله هو أن تجد دليلاً محدداً يبرر مجاملتك، ولتعبر عن ذلك بكلمات بسيطة.
- **اكتشف مجموعة من الأشياء الجيدة لتقولها.** ابحث عن المجاملات فى كل من: (١) المظهر، (٢) الأفعال، (٣) الممتلكات، (٤) الصفات الشخصية، أو(٥) حس اللياقة. توجد العديد من الأشياء الجيدة لتمتدح بها أى شخص، إذا عرفت أين تنظر؛ على سبيل المثال، أنا بصفة خاصة مرهف الحس بالنسبة للأشخاص الذين يقدِّرون صفاتى الشخصية الإيجابية (الصدق، الحماس، الحميمية)، أو ذوقى فى ممتلكاتى (السيارات، الملابس، الكتب، الأجهزة الإلكترونية)، وأسلوب حياتى (الإجازات، المطاعم، وسائل الترفيه).
- **ابحث عن المجاملة الفريدة من نوعها.** القاعدة المسلم بها هى أنَّه كلما كانت المجاملة نادرة، كانت محل تقدير؛ بمعنى آخر، إذا أردت أن تؤثِّر على

شخص ما بمجاملتك، تأكَّد من ألا تبرز الصفة الواضحة، بدلاً من ذلك، وضِّح شيئاً غير مقدر أو مهملاً فى شخصيته لكى تجد تعليقاً بالغ الأهمية.

☺ اجعلها مجاملة علنية. إذا كان الموقف ملائماً، فعليك أن تشعر بالارتياح حيال تقديم المجاملة فى وجود أشخاص آخرين، غالباً ما سيكون لذلك تأثير أكثر قوة على الشخص المتلقى لمجاملتك من مجرد إظهار تقديرك بعيداً عن الأنظار. عندما أكون فى موقف عادى، عادة ما أقدِّم مجاملتى فى تعليق مثل: "لا أقول هذا النوع من الأشياء عادة ولكن... "، أو "لا أحاول أن أكون "متملقاً" أو أى شىء، ولكن... "، أقوم بالأمر بهذه الطريقة؛ لأضمن ملاحظة المجاملة، وفى نفس الوقت، لن يبدو الأمر كأننى أحاول الحصول على المزيد من الثقة لكونى الشخص الذى قدَّم الثناء.

☺ **حاول أن تجعلها مكتوبة.** فى بعض الأحيان قد تكون رسالة التشجيع أو التقدير المكتوبة على بطاقة أو مذكرة بخط اليد ذات تأثير قوى وثابت على الشخص المتلقى لتلك المجاملة، أنت لا تعرف مطلقاً كم عدد المرات التى يمكن أن يعيد الشخص قراءة وتجربة متعة كلمات الملاطفة المختارة بعناية وهو بمفرده. فإننى أحتفظ دائماً بملف من البطاقات، والمذكرات والرسائل الإلكترونية من الأشخاص الذين جاملونى أثناء عملى فى كل من الكتابة والسياحة، فى بعض الأحيان أحتاج إلى إعادة قراءة كلماتهم كلما ضعفت عزيمتى أو نسيت أولئك الأشخاص الذين ساعدتهم بمرور الوقت.

☺ **احصل على الثقة لتقديم أخبار جيدة.** المجاملة من جانب ثالث تحدث عندما تقدِّم أخباراً جيدة من شخص آخر، تقوم بذلك عندما تخبر شخصاً ما كيف خلَّف انطباعاً طيباً فى نفوس الآخرين، ومن خلال كونك محدداً ومقدماً للتفاصيل، تستطيع أن تقدِّم هدية المجاملة الصادقة والرقيقة حتى إن لم تكن أنت المصدر الأصلى. إذا كان ينبغى

لأى شخص أن يكون مرتاباً فى هذا النوع من المجاملة، فمن السهل أن تقاوم ذلك بقولك: "لا يتعلق الأمر بى بالمرة، أنا فى الحقيقة مجرد رسول يقدم أشياء جيدة"!

⑫ **اقبل المجاملات كهدية.** عندما يبذل شخص ما الوقت والجهد ليجاملك، لا تلقها مجدداً فى وجهه، فبدلاً من ذلك، كن مستقبلاً لطيفاً للهدية من خلال رد فعل بسيط مثل التواصل بالعين، الابتسام، وبعد فترة قليلة، قل: "شكراً لك"، وإلا، قد لا تتلقى أية مجاملة أخرى من هذا الشخص مطلقاً، وفى بعض نطاقات العمل أو المواقف الاجتماعية المهذبة، فإن عدم القدرة على تقبُّل المجاملة بكياسة، يعتبر مؤشراً دقيقاً على الوقاحة أو قلة تقدير الذات أو الافتقار إلى الذوق.

الفائدة الكبرى من تقديم المجاملات هى أنها تبدأ فى تشكيلك مجدداً؛ لتركِّز على الأشياء الجيدة فى الأشخاص الآخرين. عندما تبدأ فى تغيير عاداتك العقلية والعاطفية للأفضل، فإنك ستبدأ فى تغيير حياتك بأكملها للأفضل؛ فبمجرد أن تصبح شخصاً أكثر صدقاً بالفعل، سيصبح أيضاً تقديم المجاملات الصادقة أكثر سهولة وأمراً طبيعياً بالنسبة لك.

"فى الحقيقة، لا أعرف شيئاً أكثر إرضاءً وإبهاجاً من معرفة الإرادة الحسنة الحقيقية وتقدير الآخرين، تلك السعادة لا يسببها المال، ولا تتوافر من خلال المظهر الجسدى الحسن، لا يمكن شراؤها، ولكنها المتعة البالغة، وفوق ذلك، السعادة الحقيقية والجائزة الأفضل".

ويليام دين هاويلز
مؤلف أمريكى وناقد أدبى (١٨٣٧-١٩٢٠)

ضع معرفتك وقلبك قيد التنفيذ الآن!

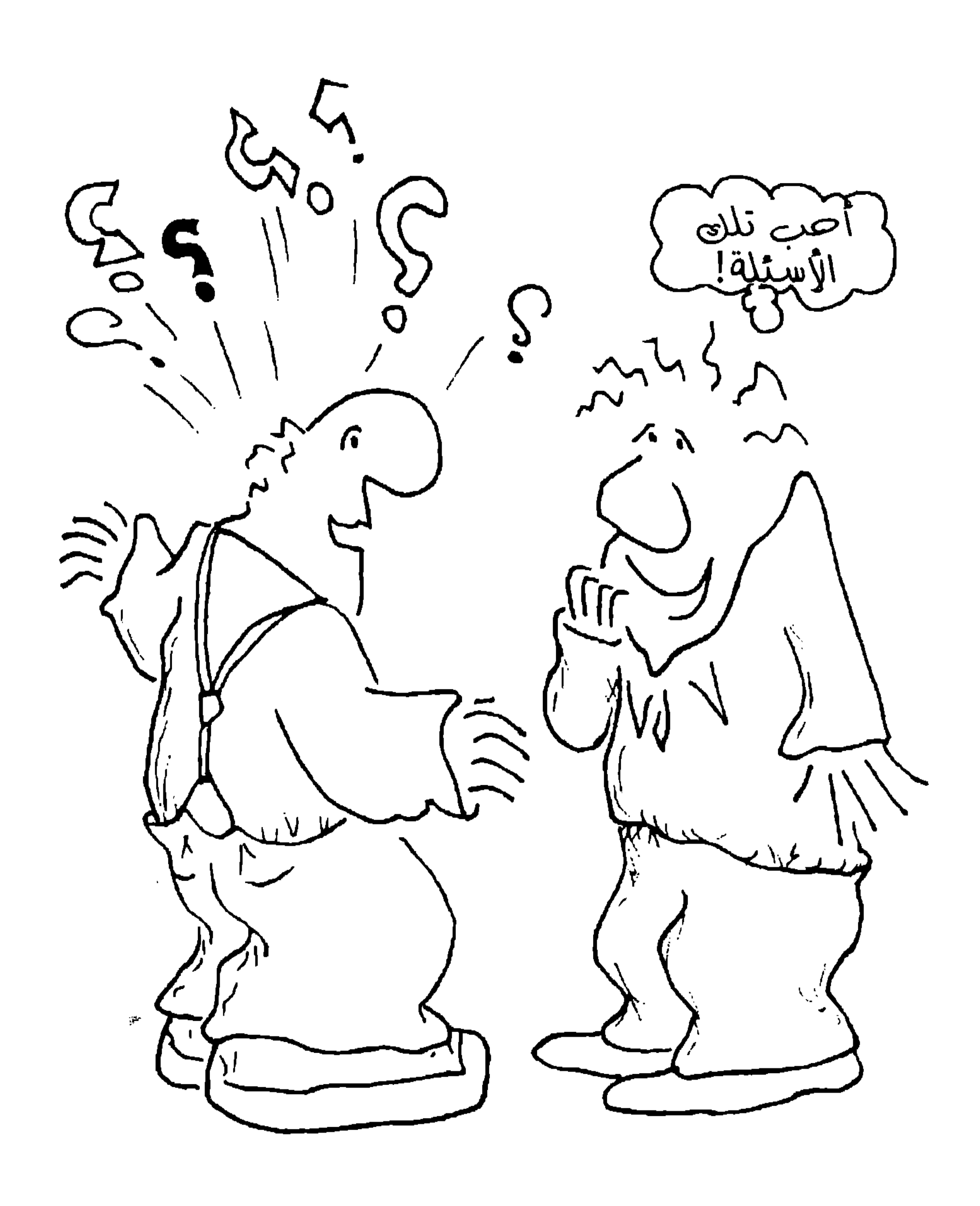
جميعنا نحب أن نتلقى المجاملات، والطريقة المثلى للبدء فى تلقّى المزيد منها هى أن تبدأ العملية من خلال إبداء الثناء للآخرين مع تكرار ذلك بنفسك، توقّف للحظة لتكتب قائمة بالأشخاص الذين تحبهم، وتحترمهم، وتبجّلهم؛ وبجانب كل اسم، اكتشف سبباً محدداً لشعورك بذلك تجاهه؛ على سبيل المثال، ربما تحب ابتسامته، روحه المرحة، أو النظرة المفعمة بالنشاط تجاه الحياة.

الآن فكِّر فى وقت قادم يمكنك فيه تقديم هدية المجاملة لهم، هل التفكير فى هذا الفعل يجعلك تشعر بالضعف أو الخوف؟ إذا كان الأمر كذلك، ربما يمكنك أن تتخيل كم سيكون من الجيد إذا فاجأك شخص ما بمجاملة إيجابية مماثلة.

خلال الأسبوع القادم، التزم بجعل شخص واحد على الأقل كل يوم يشعر أنه أفضل بسبب شىء لطيف تقوله له، استعرض اقتراحات هذا الفصل، واكتشف طرقاً قليلة مختلفة للتعامل مع ذلك؛ وبالتالى تستطيع أن تبدأ فى تحسين مجموعة من العادات الجديدة البنّاءة، وبينما تقوم بذلك، تذكّر أنك لا تستطيع أن ترفع من تقدير الذات الخاص بشخص آخر، دون أن تساعد فى رفع تقديرك لنفسك أيضاً فى أثناء تلك العملية!

الخلاصة

تذكّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تمتدح مثل الرابحين" أيضاً؛ فكل ما عليك فعله هو اتّباع قاعدة بسيطة وقوية: *اجعل الآخرين يشعروا بالتقدير*، وبمجرد أن تعرف وتقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، سيكون الأمر مجرد تجربة، وممارسة، وضعها على المحك بانتظام فى حياتك حتى تصبح عادة طبيعية لديك.


أصب تلك الأسئلة!

الخامسة عشرة

اسأل

اطرح أسئلة تساعد على استمرار تدفق الحديث

"الطريقة التى يتم بها طرح السؤال
تحدد وتقرر الطرق التى يمكن من
خلالها تقديم الإجابة عنه - سواء كانت
تلك الإجابة صائبة أو خاطئة".

سوزان كيه. لانجر
مؤلفة *Philosophy of a New Key* (١٩٤٢)

السؤال: ١.توجيه استفسار لشخص ما، ٢. طلب المزيد من المعلومات، أو طلب المزيد من الوضوح، أو طلب شىء ما، ٣. كما هو مطبَّق فى هذا الكتاب، فهو توجيه سير المحادثة إلى جوانب أخرى يمكن أن تكون أكثر تشويقًا أو إمتاعًا لجميع المشاركين.



إنك على مقربة خطوة أخرى لإطلاق العنان للرابح الذى بداخلك! طرح الأسئلة جزء طبيعى من أى محادثة مطولة فى حياتك الشخصية والمهنية، وظيفتك كمتَّصل بارع هى أن تطرح أسئلة تثير استجابات إيجابية من الأشخاص الذين تتحدث معهم، بهذه الطريقة، ستكون قادراً على إظهار الاهتمام الصادق بينما تحافظ على تدفق المحادثة بطريقة مبدعة من أجل متعة الجميع.

فى الصيف الماضى، شاهدت سلسلة تليفزيونية جديدة من المغامرات الحقيقية على قناة إن بى سى اسمها تريشر هانترز، هذا البرنامج السريع يعرض فرقاً متعددة من اللاعبين يحاولون أن يتفوق أحدهم على الآخر فى بحثهم عن الكنز الموعود المخبأ، سافرت الفرق إلى أماكن تاريخية مهمة حول العالم (لندن، باريس، ماونت رشمور، بوسطن، نيويورك، فيلادلفيا، وتشارلستون، ساوث كارولينا)؛ حيث قاموا بحل الشفرات والألغاز الغامضة، باحثين عن إشارات يمكن أن تقودهم لحل اللغز الكبير والحصول على الجائزة الكبيرة المنشودة.

وبهدف حل العديد من ألغاز تريشر هانترز، تمَّ السماح للفرق باستخدام حاسباتهم المحمولة لزيارة موقع *Ask.com* (هذا الموقع كان يعرف سابقاً بـ *AskJeeves.com*، والذى يظهر فيه اسم السيد. جيفز)، باستخدام موقع *Ask.com* ومحرِّك البحث، يطرح المستخدم سؤالاً ويتلقى الإجابة فى صورة روابط ذات صلة؛ على سبيل المثال، فى إحدى

الحلقات، كان من الضرورى معرفة الموقع الحالى "المقاطعة فرانكلين"، أدخلت الفرق سؤالاً: "أين تقع مقاطعة فرانكلين؟" على موقع *Ask.com* وتلقوا إجابات تشير إلى أنَّ "ولاية فرانكلين المفقودة" تقع الآن فيما يعرف بتينيسى الشرقية.

ستحدث الأسئلة فى أى محادثة بطريقة طبيعية؛ حيث سيكون هناك طرفان مهتمان ليتشاركا المعلومات والأفكار، ولكن فى التعاملات اليومية الطبيعية، يمكن أن يُفسَّر الفضول المفرط أو غير المناسب على كونه تطفلاً أو إزعاجاً، إذا كسرت الألفة وتلقيت إجابة غير ودية من شخص آخر، فمن المحتمل أنَّ هذا حدث لأنك طرحت سؤالاً غير مرغوب فيه فى وقت غير مناسب. عندما يكون الأمر ملائماً، قد تود أن توجه أسئلتك إلى محرك بحث محايد عاطفياً مثل *Ask.com*، وإلا فإن بعض الأسئلة التى تطرحها يمكن أن تزعج الآخرين بدلاً من أن تجعلهم يستمرون فى محادثة ممتعة.

الأسئلة تتحكم فى التركيز

إذا سألت شخصاً ما فى حالة مزاجية غاضبة عن أمر حساس بالنسبة له، لا تتفاجأ إذا قال لك: "إياك أن تتطرق لهذا الأمر!"؛ من المثير للاهتمام، أنَّ هذا ما تقوم به الأسئلة، فالأسئلة تتحكم فى التركيز على ما تتحدث عنه، وبطريقة ما، فإن طرح السؤال مثل اختيار اتجاه لمحادثتك، وعادة ما تكون الإجابة عن سؤال محترم وذكى إجابة متوافقة معه، ولكن السؤال غير المهذب، التافه، أو الوقح عادة ما تكون إجاباته سلبية ومن المحتمل أن تدمِّر أى نوع من تطور العلاقة.

على سبيل المثال، أحد المواقف حيث تتلقى المرأة بين الحين والآخر أسئلة غير مناسبة فى مجال الدردشة عبر الإنترنت؛ فى البداية، يحدث التواصل بين الأشخاص فى هذا المجال إما عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف، وليس وجهاً لوجه؛ وأياً كان السبب، فإن الأشخاص (خاصة الرجال!)

الذين يتقابلون من خلال غرف الدردشة عبر الإنترنت يكونون متبلّدين فى الإحساس ومتلهفين حول تجميع معلومات شخصية من خلال أسئلة غير مهذبة أكثر مما يقومون به فى العلاقات الواقعية.

وقد كتبت لى إحدى السيدات عن هذا المثال المثير لهذا النوع غير المهذب من الأسئلة التى تعاملت معها خلال تجربتها فى الدردشة على شبكة الإنترنت:

"كنت أتحدث على الهاتف مع شاب قابلته عبر أحد مواقع التعارف على الإنترنت وقد سألنى: "إذن، ماذا تعملين؟"، ولسذاجتى، اعتقدت أنه يسأل مجدداً عن عملى فقلت: "أنا مديرة شئون أفراد"، وكانت مفاجأة لى، أنه قال: "كلا، أقصد ما الذى تفعلينه من أجل الرجال؟ أريد امرأة عاطفية ومثيرة للغاية".

لذلك قلت لنفسى: "ما هذا النوع من الحثالة الذى أتعامل معه هنا؟"، أجبت عن سؤال هذا الشاب قائلة: "حسناً، لن تجد تلك المرأة مطلقاً، يا صديقى! من الوقاحة أن تطرح هذا النوع من الأسئلة على شخص قابلته للتو".

ثم أهملته!.

قد يعتقد الشبان الذين يطرحون هذا النوع من الأسئلة أنهم مرحون أو مثيرون، ولكن فى الحقيقة، إنهم يصبحون قليلى الاحترام وبغيضين، وفى بعض الأحيان لا أستطيع أن أصدّق حتى عصبية بعض الأشخاص، أو ربما تظهر هذه الدردشة عبر الإنترنت مدى غرابتهم".

سواء كانت المحادثات عبر الكمبيوتر، أو على الهاتف، أو وجهاً لوجه، فإنّ الحوار مع شخص آخر سيحوّل الاتجاه، ويغيّر تركيزه معتمداً على الأسئلة التى تمّ طرحها، عندما يأتى دورك فى طرح الأسئلة، تأكّد أن

تطرحها بطريقة محترمة ومناسبة، بهذه الطريقة، من المحتمل أنك ستحصل على إجابات إيجابية بدلاً من رد الفعل التلقائى السلبى، بالإضافة إلى ذلك، عندما تصبح ماهراً فى طرح الأسئلة، ستكون قادراً على نقل الاهتمام الصادق، والوعى الجاد، والتقدير المخلص لمن تتحدث معه.

القاعدة رقم ١٥ : اطرح أسئلة تساعد على استمرار تدفق الحديث

فى بعض الأحيان يندمج الأشخاص فى محادثاتهم، ويكون لديهم أشياء قليلة أو لا يكون لديهم شىء ليقولوه، الاقتراحات التالية ستساعدك فى مساعدة الآخرين على اكتشاف تدفُّق الحديث الخاص بهم؛ وبالتالى يمكنهم أن يحصلوا على تجربة ممتعة فى الحديث معك.

- **اسأل بمقاصد إيجابية.** تأكَّد من أنك مقبول، عطوف، ومؤيد فى الطريقة التى تستخدمها لطرح الأسئلة على الآخرين، إذا قمت بذلك، فستصدر هذا النوع من الطاقة الإيجابية، والتى سيتفهَّمها الآخرون بطريقة طبيعية. أيضاً، لا يجب أن تجعل سلوك الطرف الآخر دفاعياً من خلال تقديم انطباع بأن ما يتحدث عنه خاطئ؛ لذلك اختر اتجاهاً يحبه، واختر أن تتقدَّم معه فى رحلته اللفظية من خلال أسئلتك بقدر ما تستطيع؛ على سبيل المثال، يحب صديقى "لارى" أن يتخذ موقفاً محافظاً للغاية فى القضايا السياسية المثيرة للجدل، ولكن بدلاً من مهاجمته أو الإشارة إلى الأخطاء فى موقفه، اسأله عما قاله القادة المحافظون فى هذا الشأن.

- **حثُّهم على أن يُفصِّلوا موضوعاتهم.** إذا توقف شخص ما لفترة طويلة أثناء مناقشته معك؛ قد يكون ذلك لأنه يخشى أن يكون مملاً بالنسبة لك، تستطيع أن تزيل هذا الخوف وتمنحه المزيد من الحرية ليعبِّر عن نفسه من خلال سؤاله ببساطة عن المضمون أو المزيد من المعلومات؛

على سبيل المثال، هناك سؤال ملائم تسأله لكى تجعل أى شخص يطنب فى حديثه وهو: "يبدو هذا ممتعاً، هل تستطيع إخبارى بالمزيد عنه؟"، أو قد تود أن توسّع مجال حديثه بسؤالك: "كيف يكون ذلك حقيقياً؟ أود أن أعرف بالفعل".

◎ **اطلب منهم توضيح عباراتهم.** فى بعض الأحيان سيتحدَّث الناس بكلمات شاملة وعامة؛ على سبيل المثال: من حين لآخر أكون مذنباً بقول عبارة مثل: "تحب النساء أن يتحدثن، بينما يكره الرجال أن يستمعوا"؛ ولأننى أخشى رد فعل الشخص على تلك العبارة، قد أترك تلك الكلمات معلَّقة دون إيضاح، ولكنك كمستمع تستطيع أن تسأل ببساطة: "كيف تعنى ذلك؟"، إنَّ طرح هذا النوع من الأسئلة يعطى المتحدث الإذن ليتحدث بشكل مطول عن موضوع يمكن أن يكون ذا اهتمام مشترك لكليكما.

◎ **اسأل عن المعلومات الحساسة بطريقة ذكية.** فى عديد من الأوقات يمكن أن يؤدى بك أملك فى توسيع مجال المحادثة إلى التطرُّق إلى أمور حساسة، تلك هى الأمور التى لا يحب العديد من الناس الحديث عنها معك، إلا إذا كانوا واثقين بك؛ ولتتجنب رد فعل فورياً سلبياً، تستطيع أن تبدأ قائلاً: "أنا فضولى فقط، ما الذى تكرهه كثيراً؟"، ما يحدث غالباً هو أنَّ الطرف الآخر سيعارض قائلاً: "لماذا تسأل؟"، أو "ما الذى جعلك تطرح هذا السؤال؟"، والإجابة التى تعالج هذه المعارضة من جانبك هى: "أوه، لا تؤاخذنى، كان هذا بدافع الفضول من جانبى"، الفكرة الأساسية هنا هى أن تكون حذراً للأمور الحسَّاسة التى قد تتسبب فى أن يكون الشخص متحفظاً، إذن فإنه أمر يتعلق بامتلاك إجابة مقبولة إذا صادفك أن تتسبب فى استجابات أولية غير مرغوب فيها من جانب الأشخاص الذين تسألهم.

◎ **عالج الإجابة بعبارة "لا أعرف".** إليك خدعة لفظية صغيرة تعلمتها من الحلقات الدراسية التى تلقيتها فى مجال التواصل المتقدِّم، كلما

قابلت معارضة فى صورة الإجابة بعبارة "لا أعرف" عن سؤال توجهه، أجب بسرعة قائلاً: "حسناً، ماذا كنت ستقول إذا كنت تعرف"؟ أو "حسناً، افترض فقط أنك تعرف"؟ السر هنا هو أن تقوم بالأمر بطريقة "واقعية"؛ وبالتالى ينجح الأمر بطريقة غير واضحة فى سياق محادثتك، جرِّب تلك الطريقة مع أصدقائك، وأنا أضمن لك أنك ستكون متفاجئاً من النتائج الفورية التى تحصل عليها، والتى ستكون طريقة لاستمرار تدفق المحادثات وطرح موضوعات جديدة للمناقشة.

⑥ **قدِّم أسئلة تجعلهم يشعرون بالذكاء.** فى بعض الأحيان ستحتاج إلى أن تدعم الشخص الذى تستمع إليه من خلال أسئلة مبدعة مثل: (١) "إذن لقد كان ذلك متعة حقيقية بالنسبة لك؟"، (٢) "هل جعلك ذلك تشعر بالفخر؟"، (٣) "كيف يمكن ألا تكون متحمساً بذلك؟"، (٤) "هذا شىء استمتعت به بالفعل، أليس كذلك؟"، أو (٥) "لابد أنك أحببت ذلك، أليس كذلك؟"؛ الفكرة هنا هى أن تصل إلى حالات الذكاء العاطفية لدى الطرف الآخر من خلال طرح أسئلة تجعله يركِّز على ذلك، لاحظ أنَّ الكلمات الأساسية التى تدخلها فى تلك الأسئلة تتضمن الحالات العاطفية الإيجابية من مرح، وفخر، ومتعة، وحب؛ فتلك هى الأمور التى يجد فيها الناس الحماس للحديث كثيراً.

⑦ **اطرح أسئلة لترفع من مزاجهم السيئ.** فى النقطة السابقة، أوضحت أنَّ طرح السؤال المناسب سيثير بتلقائية عاطفة محدودة ومرغوبًا فيها، وبتذكُّر ذلك، ستجد من حين لآخر أنه من المفيد أن تطرح أسئلة محددة فى محاولة لتحسين المزاج السيئ للمتحدث أو تغيِّر تركيزه فى المحادثة؛ مثال ذلك، يمكن أن يكون قولك: "أنت لست على طبيعتك، أليس كذلك؟"؛ عندما يشعر ذلك الشخص أنه مُثبَط العزيمة، مُحبَط، أو خائب الأمل، من المحتمل أنك سمعت عبارة: "هل استمتعنا حتى الآن؟"، تقال هذه العبارة غالباً مع غرض مماثل لتغيير تركيز

الأشخاص عندما لا تكون الأشياء ممتعة.

من خلال تجربة طرق جديدة لاستخدام الأسئلة كأداة تواصل، تستطيع أن تحسِّن كثيراً من قدرتك على التواصل بطريقة فعَّالة، وتنجز ذلك من خلال جعل المحادثة تسير فى الاتجاه الذى يود كلا كما أن تسير عليه، بهذه الطريقة تستطيع أن تصنع باستمرار تجربة ممتعة لجميع المشاركين.

اجعل مهمتك أن تطرح اسئلة هادفة!

ألزم نفسك الآن بمحادثة واحدة مباشرة مدتها ١٥ دقيقة على الأقل كل يوم خلال الأسبوع القادم، يكون هدفك الوحيد فيها أن تساعد الطرف الآخر على المشاركة فى تدفق المحادثة، ضع تلك المهمة على رأس "قائمة مهامك"، ثم شارك فى تلك المهمة بدافع كونك مهتماً بهذا الشخص للغاية، وإشعاره بأنه مهم بالنسبة لك، قبل أن تبدأ محادثتك مباشرة، أعد قراءة الاقتراحات الموجودة فى الجزء السابق من هذا الفصل؛ وبالتالى ستكون خياراتك واضحة فى عقلك.

بمجرد أن تكمل محادثتك، توقَّف للحظة لتفكر فى التأثير الذى قمت به فى المحادثة من خلال الأسئلة التى طرحتها، هل بدا الشخص الآخر مستمتعاً بالاهتمام الإضافى الذى أظهرته له؟ هل كان الشخص الآخر مرتاحاً معك حتى أنه تحدث معك طويلاً؟ هل وجدت أنت أيضاً أنَّ تعلُّم طرح أسئلة أفضل هو أمرٌ يجب أن تعمل عليه بشكل أكبر؟

> **"الرجل الحكيم لا يقدِّم الإجابات الصحيحة، ولكنه يطرح الأسئلة المناسبة".**
>
> كلود ليفى شتراوس
>
> عالم أنثروبيولوجى فرنسى

بغض النظر عن نتيجتك من تلك المواجهة المنفردة، تأكَّد من أنك قمت بتجربة ما تشعر به عندما تحاول طرح أسئلة كوسائل عملية لتوجيه المحادثة للوجهة الإيجابية، تذكَّر أيضاً أنَّ ممارسة طرح الأسئلة الجيدة ستساعدك بطريقة طبيعية لتصبح مستمعاً أفضل.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تسأل مثل الرابحين" أيضاً؛ فكل ما عليك فعله هو اتِّباع قاعدة بسيطة وقوية: *اطرح أسئلة تساعد فى زيادة تدفق الحديث*، وبمجرد أن تعرف وتقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، سيكون الأمر مجرد مداعبة للأفكار بحرية، والتجربة مع شعور كبير بالتصميم، وضعها على المحك بانتظام فى حياتك حتى تصبح جزءاً طبيعياً منك.



أجل!
أجل! أجل
سيدي! متأكد!!
حسناً! بكل تأكيد!
أجل! حسناً سيدي!
كلا!
لا مفر! لا
توجد فرصة

السادسة عشرة

قيِّم

افهم الرسالة الضمنية

"عندما لا يفهم الناس بوجه عام، فإنهم يستعدون دائماً ليكرهوا؛ فالأشياء غير المفهومة دائماً ما تكون بغيضة".

إل. إى. لاندون
مؤلفة *Romance and Reality* (١٨٣١)

التقييم: ١. تحديد قيمة أو أهمية شيء ما، ٢.تحقيق، أو تفيكر، أو حكم على موضوع أو قضية، ٣. كما هو مطبَّق في هذا الكتاب، فهو اكتشاف المعنى الأكثر دقة أو الغرض المقصود من تواصل شخص آخر معك.



إنك على مقربة خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك! فى بعض الأحيان لا يسمح لك تقديرك للغة جسد شخص ما، نبرة صوته، وكلماته أن تفهم ما يعنيه أو يقصده هذا الشخص بصورة تامة؛ أحد أهدافك الرئيسية كمتصِّل بارع هو أن تتجنب التوصل إلى نتائج غير دقيقة، وتسمح للمتحدث أن يظهر المعنى الكامل لرسالته؛ بهذه الطريقة، ستكون قادراً على الاستجابة بطرق ستحافظ على علاقة طيبة مع الآخرين حتى فى أصعب المواقف.

فى عام ١٩٩٧، تمَّ عرض فيلم يابانى شهير اسمه فى دور العرض الأمريكية، وأخيراً أصبح واحداً من أفضل الأفلام الأجنبية فى تاريخ السينما الأمريكية؛ يحكى الفيلم قصة "موظف أعمال كتابية" يابانى عادى يبحث عن تغيير ملحوظ فى حياته اليومية الكئيبة، وما بدأ كقصة رومانسية خيالية حول مدرسة للرقص رآها خلال سفره اليومى، أصبح شغوفاً حقيقياً بالرقص فى حياته، تلك العاطفة المكتشفة حديثاً غيَّرت من نظرة الموظف للحياة وعلاقاته الشخصية أيضاً.

أدى نجاح هذا الفيلم الأجنبى إلى إعادة تقديمه مرة أخرى فى هوليوود عام ٢٠٠٤ بميزانية ضخمة فى فيلم من بطولة ريتشارد جير وجينيفر لوبيز، أثبتت تلك النسخة الجديدة من فيلم *Shall We Dance?* عدم قبول النقَّاد لها بصورة طيبة مثلما حدث مع الفيلم اليابانى الأصلى، ولكنها حققت نجاحاً تجارياً متواضعاً قُدِّر بحوالى أكثر من ٥٧ مليون دولار فى الولايات المتحدة.

حققت النسخة الأصلية اليابانية من فيلم *Shall We Dance?* نجاحاً باهراً بالرغم من أنه كان متوافراً بالترجمة الإنجليزية فقط، وصل مضمون الفيلم بطريقة فعَّالة للجمهور الأمريكى من خلال لغة الجسد ونغمات الصوت الخاصة بالممثلين والممثلات اليابانيين، وعلى الرغم من أنَّ كلمات الترجمة الأساسية ساعدت المشاهدين الأمريكيين على فهم الخلفية والتطورات بين الشخصيات، فإنَّ التواصل غير الملفوظ للممثلين هو ما جعل منه فيلماً ناجحاً وممتعاً.

يتطلب منا فهم الرسالة - سواء كانت فى فيلم أجنبى بترجمة إنجليزية أو محادثة يومية فى حياتك - إبداء الاهتمام للتفاصيل، وإذا كان من الضرورى التعمُّق فى الأحداث من أجل الفهم، فبهذه الطريقة نستطيع أن نحصل بطريقة دقيقة على العاطفة، والنية والمعنى الأساسى الخاص بما يصل إلينا.

لا تقفز إلى النتائج!

إذا كان "القفز إلى النتائج" حدثاً أوليمبياً، فمن المحتمل أن كلاً منا يعرف شخصاً واحداً على الأقل يستطيع أن ينافس على الميدالية الذهبية، لسوء الحظ ليست هذه جائزة يود أى شخص أن يفوز بها.

جميعنا شاركنا فى محادثات حدث فيها نوع من سوء الفهم، ذلك النوع من سوء الفهم الثانوى أو غير المقصود يمكن أن يكون مزعجاً، وفى بعض الأحيان مضحكاً، ولكن ليس بالضرورة مدمِّراً لمستقبل العلاقة.

على سبيل المثال، كانت لدىَّ تجربة جديرة بالذكر أثناء قضاء الإجازة فى جبال أوزراك فى شمال آركنساس فى منتجع صغير وظريف اسمه أيوريكا سبرينجز، عندما ابتعت هدية تذكارية من أحد متاجر الهدايا المحلية، علَّق الصرَّاف قائلاً: "أوه، أنت تتحدث الإنجليزية جيداً"، فى هذه الحالة، توصل الصرَّاف إلى نتيجة بأننى سائح أجنبى من آسيا بدلاً مما أنا عليه - مواطن أمريكى المولد ذو أصول يابانية - ضحكت أثناء

تلك الحادثة لأننى أدركت أن الصراف يحاول أن يكون لطيفاً معى.

من جهة أخرى، هناك أوقات يمكن أن يسبب فيها القفز إلى النتائج إلى سوء فهم ضار بين شخصين؛ على سبيل المثال، فى الصيف الماضى زارنى بعض الأشخاص فى منزلى لحضور حفل شواء، وبينما كنت أشوى بعض الدجاج على موقد الشواء الخاص بى، سألتنى إحدى السيدات من الضيوف قائلة: "إذن ستيف، ما رأيك فى باقة الزهور التى أحضرتها لك؟".

وبما أننى كنت مشغولاً بأزيز الدجاج على الشواية، لم أعرف كيف أجيب عن هذا السؤال لسببين: (١) كرجل عادى، لا أستطيع أن أقوم بالمهام المتعددة جيداً....الطهى، التفكير، والتحدث، (٢) أن الزهور لم تكن "باقة" بشكل فنى، ولكن مجرد زهور متنوعة موضوعة فى مزهرية، ولكونى بائع زهور محترفاً سابقاً لأكثر من ١٣ عاماً، ربطت كلمة "باقة" بأنها تعنى "باقة من الزهور مصممة ومشذبة بطريقة معينة"، ولأننى اعتقدت أنَّ الزهور التى أحضرتها كانت جميلة بالفعل، وإذا كانت ضيفتى قد سألت فقط: "ما رأيك فى الزهور"، لكنت أجبتها على الفور بكلمة واحدة مؤكدة: "رائعة"، ولكننى بدلاً من ذلك نظرت إلى ضيفتى نظرة متحيرة ولم أقل شيئاً باعتباره إجابة فورية إيجابية على سؤالها.

كان رد فعل السيدة غاضباً، فقالت: "حسناً، إذا كان عليك أن تفكِّر كل هذا الوقت فى الأمر، فلا يجب أن تكون متأثراً"، لم يكن ذلك هو السبب وشعرت بشعور سيئ؛ لأنها فهمت أنَّ صمتى يعنى ذلك، اعتذرت وشرحت ما كنت أعنيه وما لم أقصده، ولكن تلك الحادثة الصغيرة أصبحت مشاحنة كبيرة لتفهُّم الأمر.

الدرس المستفاد هنا هو أنَّ تتجنب القفز إلى النتائج من خلال قضاء المزيد من الوقت لمعرفة الأسباب الحقيقية لسلوك شخص معين، بهذه الطريقة، ستوفِّر على كل منكما الألم غير الضرورى الذى يحدث عندما تتصرف بسرعة معتمداً على دليل غير كافٍ أو افتراضات خاطئة.

القاعدة رقم ١٦ : افهم الرسالة الضمنية

إحدى النقاط الرئيسية لتكون متصلاً متميزاً هى أن تحصل على قراءة دقيقة لمقاصد الأشخاص الآخرين، لاحظ أنَّ كل واحد منا ستكون له نقائص فى تواصلنا مع الآخرين وأنه ستكون هناك أوقات ستكون فيها مذنباً بإصدار رسائل غير واضحة ومُحرفة.

لمساعدتك على تقييم تواصل الشخص الآخر معك بطريقة أكثر دقة، راجع النقاط التالية:

- **قيسا مقدار التوتر لكل منكما.** عندما يكون الناس فى حالة عاطفية متوترة، توقَّع منهم أن يكونوا أقل تسامحاً، وصبراً، وتفهماً لك؛ بالإضافة إلى ذلك، قد يكون تواصلهم أكثر استعجالاً واضطراباً أكثر من أى وقت آخر؛ قد يجيب الشخص المتوتر عن تعليقاتك أيضاً بغضب سريع، وإحباط، وخيبة أمل؛ لذلك قبل أن تقوم بتقييم ما يعنيه بما يقوله وكيف يعبِّر عنه، تأكَّد من القراءة الدقيقة لمقدار توتُّره فى هذا الوقت. بهذه الطريقة، تستطيع أن تتجنب الخطأ فى الحكم على مقاصده، وتدرك أنَّ كلماته وأفعاله ستكون مشوهة وفقاً لمقدار توتره.

- **امنح الآخرين فرصة للتعبير عن أنفسهم.** فى بعض الأحيان يحتاج المرء لمستمع صبور، متفهم، يأخذ وقته للاستماع إلى ما عليه أن يقوله، وقد لا يكون فى حالة بحث عن شخص يحل مشاكله أو حتى بحث عن وجهة نظر مختلفة إن ما يحتاجه الأشخاص كثيراً فى تلك الأوقات فرصة للتعبير عن الشحنة العاطفية لما يعبرون عنه، وبمجرد أن يخففوا من تلك الشحنة، من المحتمل أنهم سيكونون فى حالة مزاجية تسمح بالحديث بطريقة طبيعية، ومهمتك فى هذه المرحلة من المحادثة هى أن تبدى اهتمامك الكامل للمتحدث، وقدِّم ردود أفعال غير لفظية إيجابية بالإضافة إلى الإسهامات اللفظية إذا كانت مرغوبة.

- **حدِّد كيف سيفهم الأشخاص الآخرون مستوى أهمية موضوع معين.** ما قد يبدو

أمراً صغيراً بالنسبة لك قد يكون فى الحقيقة موضوعاً مهماً بالنسبة للشخص الذى تتحدث إليه، عندما تحاول فهم معنى التواصل الخاص بشخص آخر، من الضرورى أن تقدِّر أهمية الموضوع قيد المناقشة بالنسبة له. عندما تكون أهمية موضوع ما منخفضة، فهناك مساحة كبيرة للدعابة فى محادثتك، ولكن عندما تكون أهمية الموضوع مرتفعة بالنسبة للشخص الآخر، فإنَّ المتَّصل المثقف سيتعامل مع المحادثة بشعور كبير بالاحترام والجدية.

⑥ **لا تأخذ الأمور كثيراً على محمل شخصى.** عندما يشعر الأشخاص بالراحة للحديث معك، سيعبِّرون عن أنفسهم بدرجة كبيرة من الحرية، الجانب الإيجابى هو أنك ستحصل على المزيد من المتعة والتنوع فى محادثاتك معهم، ولكن الجانب السلبى هو أنك حتماً ستجرِّب مداهنة عرضية ولكنها ملاحظة قاسية ضدك؛ المتصل الذكى سيكون مستعداً لتلك الأنواع من التعليقات ويتجنب أن يتصرف بطريقة تحفُّظية، وإلا قد يبدأ الناس فى توقع حساسيتك المفرطة فى المحادثات المستقبلية، والتى يمكن أن تتسبب فى محادثات حذرة، ولكنها أكثر تحديداً وأقل متعة.

⑦ **اطلب توضيح معنى كلمة أو عبارة.** غالباً ما يكون للأشخاص تفسيرات أو ارتباطات مختلفة لكلمة أو عبارة معينة، وبدلاً من القفز للنتائج؛ فمن الذكاء أن تطلب منهم توضيح ملاحظتهم؛ على سبيل المثال، قد يقول شخص ما لى: "ستيف، نصائحك قديمة"، قد يكون من السهل علىَّ أن تكون إجاباتى بأنَّ معلوماتى بالفعل " مبتكرة"، ولكن يمكن أن يكون لهذا الشخص مقاصد إيجابية عندما استخدم لفظ "قديمة"، فقد يعنى كلاسيكى، خالد، وحكيم، ما ينبغى أن أفعله فى تلك الحالة هو أن أساله عن مفهومه لكلمة "قديم"، فهذا أفضل بكثير من افتراض أننى أعرف ما يعنيه الشخص الآخر، وأتصرَّف بطريقة تحفظية.

◎ **لاحظ متى يكون الأشخاص الآخرون مهذبين معك فقط.** كونى ذا أصول يابانية، يجعلنى معتاداً جداً على السلوك المهذب، فقد كبرت مع انحياز واضح تجاه المساعدة على "حفظ ماء وجه" الآخرين، وأعنى بذلك أنه عندما يحاول شخص ما التأثير علىَّ، فأنا لا أميل لأن أقول له "لا"، ولكننى سأجيب بتعليق أقل معارضة مثل: "سيكون هذا صعباً"، وبالطبع، ليس هذا النوع من السلوك مجرد انحياز بالنسبة لبعض ذوى الأصول اليابانية منَّا؛ إن العديد من الأشخاص سيستجيبون فى بعض الأحيان قائلين "أجل" من خلال كلماتهم، ويشيرون إلى "كلا" بتعبيرات وجوههم. إليك مثال آخر من السلوك المهذب الذى قمت به فى إحدى المناسبات، كان لدىّ صديق يدعى جوى والذى كان متغطرساً معى فى بعض الأحيان، لقد تعلَّمت أن أقول "نعم" فى كل مرة يضغط فيها علىَّ وأن أتجنبه فقط بعد ذلك، هذا السلوك المحرج أقل مضايقة من قولى "لا" لجوى وأن أكون مضطراً للدخول فى حديث مطول؛ لأوضح لماذا لا أستطيع أن أوافق على أى شىء يحاول أن يقنعنى به، فى هذه الحالة، فإن قول "نعم" هو بالفعل طريقة مهذبة لمنع مجادلة، ولكنه ليس سببًا لأن تكون متحيراً بالنسبة للطاعة الاختيارية، الحماسية.

◎ **لا تسئ فهم العاطفة كدليل على الحقيقة.** هناك بعض الأشخاص الذين يتمتَّعون بملكة الإقناع بدرجة عالية مثل موظفى المبيعات، السياسيين، المحامين، المتحدثين التحفيزيين، ورجال الدين الماهرين، ولكن يجب علينا جميعاً أن ندرك أن حدَّتهم العاطفية - فيما يخص موضوعًا ما - لا تشير بصفة ضرورية إلى أن ما يقولونه حقيقى بالنسبة لنا كأفراد، لا يجب أن نقول لأنفسنا: "يجب أن يكونوا محقِّين؛ لأنهم متحمسون للأمر بشدة"، المتَّصل الحكيم يعرف متى يفرق بين الحدة العاطفية والحقيقة؛ لأن لكل منهما تقييمات مختلفة.

من خلال تحقيق تلك الأفكار، ستتقدم خطوات مهمة فيما يخص القيام بتقييمات أكثر دقة بالنسبة لسبل تواصل الأشخاص الآخرين،

سيضعك هذا فى موقف أكثر قوة وحكمة للتجاوب معهم بطريقة فعَّالة.

تذكَّر أن تنظر حولك قبل أن تقفز!

فكِّر مجدداً فى إحدى المرَّات التى ارتكبت فيها خطأ واضحاً من خلال القفز إلى نتيجة غير دقيقة، ربما كان شيئاً ما قاله صديق، أو أحد أفراد العائلة، أو زميل العمل؛ والذى أثار تجاوباً تلقائياً من جانبك، وثبت فيما بعد أنه خاطئ تماماً، هل تسبَّب تجاوبك الخاطئ فى شعور سيئ لدى الشخص الآخر؟ هل كان من الممكن تجنُّب ذلك إذا كنت أخذت الوقت الكافى للقيام بتقييم أكثر دقة لتواصل الشخص الآخر؟

الآن انظر للاقتراحات الموجودة فى هذا الفصل واستنتج طريقة أو طريقتين يمكنك من خلالهما أن تعالج الموقف بطريقة مختلفة، ربما تستطيع أن تفكر فى موقف مماثل، من المحتمل أن تواجهه فى المستقبل القريب؛ حيث سيكون من المهم أن تصبح أكثر حكمة فى تقييماتك.

الهدف هنا هو أن تحرص على أن تقوم بمهمة أكبر فى جمع المعلومات قبل أن ترد على ما يقوله أو يفعله الأشخاص الآخرون، إذا استطعت أن تتقن هذه المرحلة من عملية التواصل، فإنك إذن ستكون قادراً على الاستجابة بطرق ستعزز-بدلاً من أن تدمِّر- علاقاتك الشخصية والمهنية المهمة.

الخلاصة

تذكر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تقيِّم مثل الرابحين" أيضاً، كل ما عليك فعله هو اتِّباع قاعدة بسيطة وقوية: *افهم الرسالة الضمنية*؛ فبمجرد أن تعرف وتقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، سيكون الأمر مجرد تجربة، وممارسة، وضعها على المحك بانتظام فى حياتك حتى تصبح عادة جديدة لديك.


أفي!!

السابعة عشرة

تآلف

ابحث عن أساس مشترك

"لقد قال شخص ما إن الاتهام يتطلب
جهداً عقلياً أقل مما يتطلبه التفكير".

إيما جولدمان
مؤلفة *Anarchism* (١٩١٠)

التآلف: ١. التعاطف مع جانب معين من مناقشة أو قضيةما، ٢. خلق أسس مشتركة لتكوين علاقة، ٣. كما هو مطبق فى هذا الكتاب، فهو اكتساب القدرة على تكوين علاقة ممتازة مع شخص آخر من خلال المشاركة فى الأمور المشتركة وتجنُّب مواطن الاختلاف.



إنك على مقربة خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرابع الذى بداخلك! لقد اكتسب بعض الأشخاص عادة سيئة، وهى محاولة إثبات قيمتهم الذاتية من خلال الاختلاف مع الآخرين، وبينما يمكن أن يزيد هذا التصرف من المساحة فى أى مناقشة مباشرة معينَّة، يخلق أيضاً التأثير الجانبى غير المرغوب فيه المتمثل فى إحباط الشخص الآخر، أحد أهدافك الرئيسية كمتَّصل بارع هو أن تؤسس قاعدة صلبة للعلاقة فى بداية أية محادثة، بمجرد تحقيق ذلك، تستطيع بعد ذلك أن تعرض مواقف معارضة وأفكاراً متناقضة، دون المخاطرة بضرر كبير لعلاقة مهمة.

"السيد. ناكاموتو: فاتورة أربعة إطارات جودريش تمَّ تركيبها لك وصلت إلى ٧٧٩,٤٠ دولار أمريكى".

هذا ما أخبرنى به مدير الخدمات فى متجر محلى للإطارات، بعد تغيير كل إطارات سيارتى فورد إكسبلورر موديل ٢٠٠٢، قال أيضاً إنه إذا تمَّ عمل انحياز للعجلة منذ شهور عديدة سابقة، لاستطعت أن أقود سيارتى مزيداً من الأميال، باستخدام الإطارات القديمة وأوفِّر على نفسى الكثير من المال.

بالنسبة لمن لا يعرفون منكم المزيد عن موضوعات صيانة السيارات، فإن انحياز العجلة هى عملية إصلاح شائعة تكلفتها ٧٠ دولاراً أمريكياً، وفى صورته البسيطة، فإن الانحياز يعنى ضبط زوايا العجلات حتى تسير السيارة فى خط مستقيم ومثالى على الطريق، الغرض منها زيادة عمر

إطارات السيارة للحد الأقصى من خلال منع التمزق المتقطع بالاستعمال، كما تسبب الانحياز غير المناسب لسيارة الاكسبلورر خاصتى فى نفقات غير ضرورية للمالك، وفى حالتى تلك وصل ذلك لأكثر من ٧٠٠ دولار.

وبطريقة مماثلة، سيضبط المتصلون البارعون تفكيرهم للحفاظ على المحادثة المتحيزة، بهذه الطريقة، يمكن منع التمزق العاطفى الناتج عن سير المحادثة عن طريق الآراء، والتصريحات، والأفكار المتعارضة، والذى يمكن أن يكون قليلاً ومسبباً للأذى بالنسبة للعلاقات الشخصية والمهنية المهمة.

الأنماط الأربعة للتحيز

عندما يتعلق الأمر بتحيُّزك للآخرين فى المحادثة فهناك أربعة أنماط، النمط الأول يُسمى "التماثل فقط "ويحدث عندما يكون هناك شخصان متفقان تماماً مع بعضهما. النمط الثانى نقيض تام للنمط الأول *"التماثل فقط"*، ويسمى *"الاختلاف فقط"*، هذا التحيز. *"الاختلاف فقط"*. يحدث عندما لا يكون هناك أى شىء محل اتفاق بالمرة؛ وفيما يخص هذا التمييز بين هذين النوعين من التحيز، فإن محادثات *"التماثل فقط"* تتضمن صراعاً قليلاً، أو لا تتضمن صراعاً بالمرة، بينما "الاختلاف فقط" لا يكون فيه شىء مرتبط بينهما سوى الصراع.

النمطان الأخيران هما مزيج من النمطين السابقين ويسميان *"التماثل مع استثناءات"* و*"الاختلاف مع استثناءات"*، وإليك نقاط الاختلاف بين الاثنين: يحدث " التماثل مع استثناءات "عندما يتفق الشخصان فى البداية على الموضوع الأصلى قيد المناقشة، ثم يكتشفان اختلافات ثانوية، وفى حالة "الاختلاف مع استثناءات "سيكون الشخصان فى البداية على اختلاف فى الموضوع الرئيسى، ويكتشفان فيما بعد مواطن صغيرة يجدان نفسيهما متفقين فيها.

وكونك واعياً لأنماط ارتباطك بالآخرين - وبخاصة اختيار

الإستراتيجية الصالحة للموقف المناسب - سيساعدك على الارتباط بالآخرين، التحيُّز يهتم بما تظهره فيما يخص اتفاقك واختلافك مع شخص آخر، ولكن تذكَّر أنَّ استخدام إستراتيجيات "الاختلاف" بوصفها معارضة لاستخدام "التماثل" من المحتمل أن تسبب التصارع أكثر من التقارب.

عندما يجعل منى الاختلاف لاعباً سيئاً فى الفريق

منذ سنوات عديدة، عملت مدربًا للحلقة الدراسية فى برنامج تونى روبينز ناين- داى لايف ميسترى، والذى كان يقام فى كانكون، المكسيك؛ وبغرض حمل المدربين عاطفياً على حضور الحلقة الدراسية، جعلتنا منظمة روبينز نشارك فى حلقة دراسية للغوص لمدة ساعتين، وبما أننى كنت الشخص الوحيد الخبير فى الغوص فى مجموعتنا، فإن العديد من المدربين الستين الآخرين تطلعوا لأن أكون القائد.

وبعد ٤٥ دقيقة من الدروس فى مسبح نهرى، أخذنا مدربو عملية الغوص فى قارب لتجربة غوص حقيقية فى المحيط، وتحت ظروف طقس أقل من المثالية، قفزنا للماء وغصنا فى فرق تتكون من ثمانية أفراد لأعماق تزيد على ٥٠ قدماً، ومع البحار متلاطمة الأمواج، والرؤية المحدودة، والقرار باكتشاف الكهوف العميقة تحت الماء. كان ذلك تمريناً صعباً على الغوص وخاصة لغواصين مبتدئين، قمت بالغوص فى حالة من القلق المستمر وأنا أعرف أنه إذا خاف شخص على عمق ٥٠ قدماً فى مياه المحيط، قد تكون لدينا أزمة خطيرة، ولحسن حظ مجموعتنا، لم يحدث شىء سيئ.

وبعد مغامرة الغوص بفترة قصيرة، جمع قادة المجموعات جميع المدربين معاً فى مقابلة للمناقشة حول كيفية تغلبنا على مخاوفنا وتحدِّينا لأنفسنا، وبعد عدد كبير من الشهادات المحتدمة من المدربين الآخرين، لم أستطع أن أتحمَّل ما كنت أراه كلاماً تافهاً، ووقفت لأعبِّر عن آرائى القوية المعارضة؛ ولأخيب أمل العديد من الموجودين فى المقابلة، قلت ما يلى:

"أكره أن أعكر صفو الحفل، ولكن لا ينبغى أن نحتفل كثيراً، لقد كنت غواصاً مُعتمَداً لأكثر من خمسة عشر عاماً، وما قمنا به فى ظل تلك الظروف ينبغى أن يقوم به الغواصون المحترفون المُعتمَدون فقط. أولاً، لا ينبغى الذهاب لتمرين غوص لأول مرة لأكثر من ٣٠ قدماً؛ فإذا غصت أكثر من ٣٠ قدماً يمكن أن تقتل نفسك من خلال الصعود بسرعة وتلاقى شيئا ما يعرف "بالتحدُّب"، وثانى الأمور، لا ينبغى أن تذهب فى منطقة توجد بها كهوف تحت الماء، والتى يمكن أن تعوق أو تربك الغواصين، فمن الممكن أن يخاف أى شخص أو يموت هناك بسهولة؛ إنَّ ما قمنا به اليوم أمر خطير وطائش، يجب علىَّ أن أكون صريحاً معكم، هذه الحادثة جعلتنى أتساءل كثيراً عن التحديات المجنونة التى نقوم بها فى هذا التدريب".

وبعد فترة قصيرة من خطبتى العنيفة، جذبنى مايكل - المدرب الأساسى فى المنظمة - جانباً ووبَّخنى على ثورتى، أخبرنى أننى تصرَّفت بطريقة غير لائقة فى التعبير عن آرائى بصفة عامة، وأننى كنت غير مؤيِّد لأهداف المنظمة، ولقد تمَّ إخبارى أنه فى حالة استمرارى فى التصرف على هذا النحو، فسيفصلوننى من التدريب، ويرسلوننى لمنزلى سريعاً على نفقتى.

حتى اليوم، أعتقد أن ما قلته كان صائباً، ولكن كان علىَّ أن أكون أكثر كياسة فى تعبيرى عنه؛ فلقد أصبحت مثل شخص يريد فقط الظهور من خلال التعبير عن اختلافاتى، ما كان ينبغى علىّ فعله هو أن أوافق على أهداف مغامرة الغوص وتأثيرها الإيجابى على المدربين الآخرين، كان يمكن أن أقيِّد معارضتى لمهمة الغوص وألقى بالمسئولية على العاملين المكسيكيين بالغوص، وليس التشكيك فى نزاهة منظمة روبينز. (ملاحظة: لم تعد شركات أنتونى روبينز تدير أى حلقات دراسية فى المكسيك).

أنهت تجربة الغوص هذه عملى كمدرب فى منظمة أنتونى روبينز، ولكننى تعلَّمت درساً قيماً حول كيفية التعبير عن المشاعر المعارضة بطريقة أكثر فاعلية بغرض الحفاظ على جودة علاقاتى.

القاعدة رقم ١٧ : ابحث عن دافع مشترك

الحفاظ على العلاقة الدائمة مع الأشخاص الآخرين أمر ضرورى لتحسين علاقاتك الشخصية والمهنية؛ ستساعدك الأفكار التالية على أن تنحاز للآخرين حتى عندما تواجه أموراً لا توافق عليها:

- **ابحث عما توافق عليه بالفعل.** الطريقة البسيطة لتنحاز إلى الشخص الآخر هى أن توافقه، ومع ذلك سيكون هناك العديد من الأوقات التى تتفق فيها معه فى أمور وتختلف فى أخرى، هناك طريقة جيدة تعالج بها هذا الموقف المشوش وهى أن تركِّز على الأشياء التى توافق عليها أولاً، دع مجالات المعارضة لوقت آخر أو بعد أن تقيم قاعدة صلبة للعلاقة.

- **أظهر ما تحبه أو تستمتع به.** بينما تتحدث مع شخص آخر، لاحظ مدى حبّك أو استمتاعك به أو بمحتوى رسالته، أحد الاحتياجات الأساسية التى يريدها جميع البشر أن يكون محبوباً أو مقبولاً من الآخرين، تستطيع إظهار التقدير من خلال الضحك، الابتسام، وبطريقة أخرى إظهار أنك تقضى وقتاً ممتعاً مع ما يقولون، ثم أتبع ذلك بتعليق مثل: "لقد استمتعت حقاً بمحادثتنا"! أو "لقد جعلتنى أضحك بقصصك المسلية"!

- **وضّح ما يعجبك فى الشخص الآخر.** بينما تستمع إلى شخص ما وهو يتحدث، لاحظ الصفات الإيجابية التى يعرضها عن نفسه، قد تصبح واعياً بصدقه، حساسيته، ذكائه، شجاعته، تصميمه، تفكيره، كرمه،

أو عطفه، وهذا غيض من فيض؛ فبمجرد أن تعرف صفة محببة إلى النفس، والتى يكون لها صدى فى نفسك، اطرق على الحديد وهو ساخن بقول عبارة مثل: "لقد أعجبت بشدة بالشجاعة التى أظهرتها"، أو "أنت شخص حازم بالفعل".

© **اكتشف شيئاً تحترمه فى موقفهم المعلن.** قد لا تكون متفقاً مع الشخص الآخر، ولكنك تستطيع أن تحترم الآراء التى يعتنقها، عادة ما يكون هذا الفعل نوعاً من الأدب أكثر من كونه موافقة من جانبك؛ مثال على ذلك يمكن أن يكون: "أحترم منطقك لأنه يصنع فهماً مثالياً لك"، وبالنسبة للعديد من الأشخاص، فإن إظهار الاحترام يمكن أن يكون ذا قيمة لهم؛ مثل موافقة شخص على موقفه.

© **أخبرهم أنك تتفهم مشاعرهم.** "أشعر بألمك" هى عبارة شائعة يقولها الناس للتعبير عن التعاطف تجاه الشخص الآخر؛ ففى بعض الأحيان قد يريد المرء شخصاً يستمع إليه فقط؛ وبالتالى يستطيع أن يعبِّر ويشارك شحنته العاطفية. عندما يشعر الناس أنهم مفهومون حقاً؛ فهذا يخلق علاقة ارتباط دقيقة ولكنها قوية، هذا يكون أكثر صدقاً عندما تكون تلك الشحنة العاطفية مؤلمة أو مربكة بصفة خاصة.

© **اربط نفسك بمستوى أسمى.** إذا وجدت نفسك غير موافق لشخص ما حول موضوع ثانوى، فحاول أن تجد الهدف الأكبر أو الغرض الأسمى الذى تحاولان تحقيقه؛ على سبيل المثال، قد تجد شخصاً يقول لك: "الرجال كاذبون!"، يمكنك أن توافق على هذا التعليق بمستوى أسمى مجيباً: "أجل، بلا شك يوجد أشخاص كاذبون"، تستطيع أيضاً أن تتحيَّز لنفس الغرض بقولك شيئاً مثل: "لا يمكنك أن تؤسِّس علاقة جيدة عندما لا تكون هناك ثقة".

© **قلل من استخدامك لكلمة "لكن".** تستخدم كلمة" لكن" بصفة شائعة لاستنكار ما تم ذكره سابقاً فى عبارة؛ على سبيل المثال، قد تقول:

"أحب أفكارك، ولكن أعتقد أنها غير مناسبة"؟ فى هذا المثال، ما يمكن أن يظهر فى عقل الشخص الآخر هو أن اللفظ "غير مناسب"، إذا كنت تصرّ على إبداء رأى متعارض مثل هذا، فجرب استخدام كلمة "و" بدلاً من "لكن"، قرر أن تقول: "أحب أفكارك وقد تكون غير مناسبة قليلاً"؟ من خلال توضيح الأمر بهذه الطريقة، تتجنَّب الدلالة التلقائية التى يمكن أن تنتج عن قول كلمة "لكن".

على الرغم من أنه - بصعوبة - يمكنك أن تتفق تماماً مع شخص آخر، تظل هناك طرق لتجعله يشعر أنك تؤيده، من خلال تعلم أن تتحيز للآخرين، ستبنى جسوراً من التواصل، سيساعد هذا على استمرار نمو علاقاتك حتى عندما لا تتفق فى موضوعات معينة.

وافق الآن لتكون مقبولاً!

خلال الأسبوع المقبل، اشترك فى محادثات قليلة بغرض ملاحظة مدى تحيز أو معارضة الآخرين لما يتم قوله، هل تلاحظ كيف تتجه الموافقة أو التحيز إلى زيادة تدفق المناقشة، بينما تتجه المعارضة لوقف أو تغيير سياق المحادثة؟

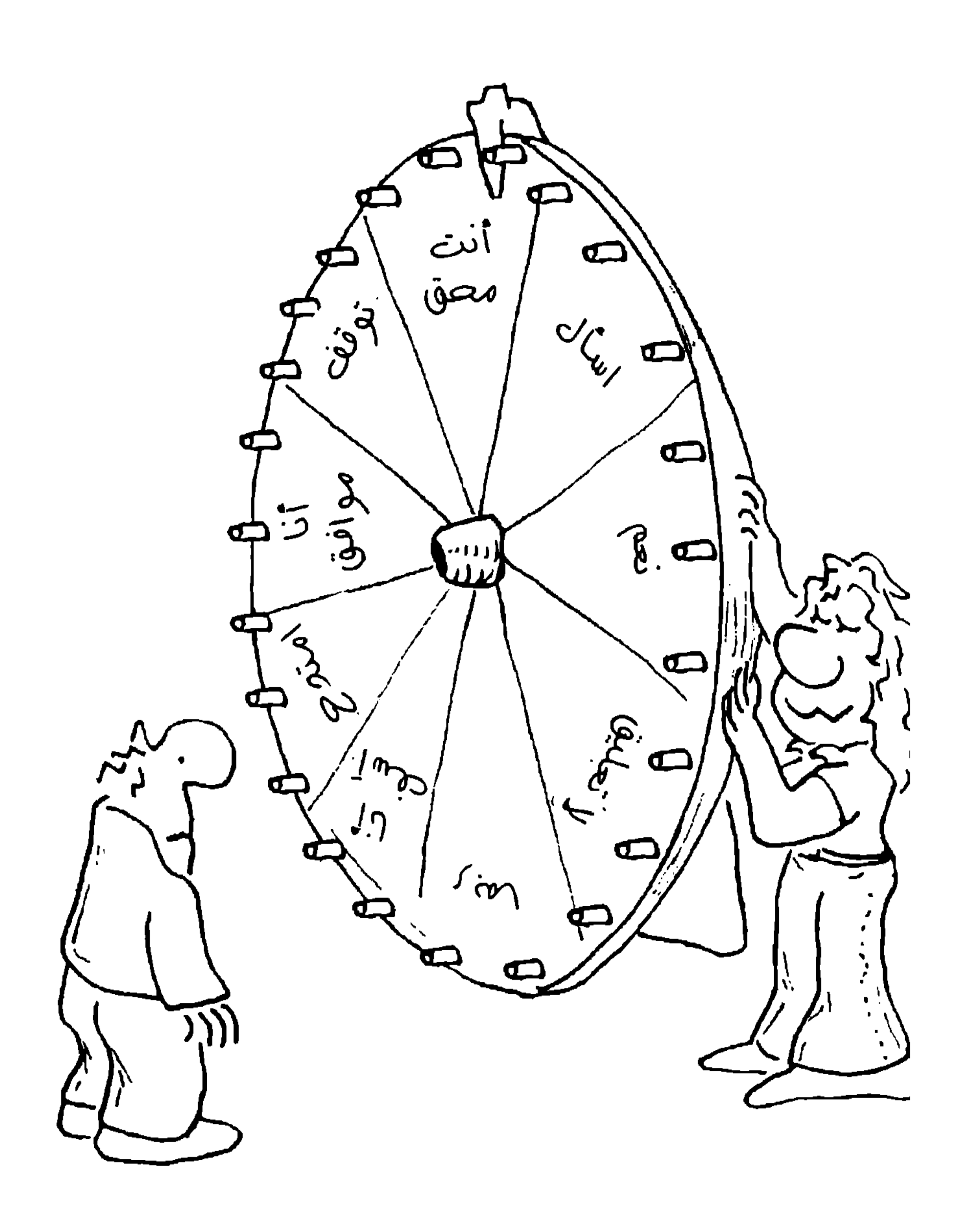
ولتفصيل الأمر، حاول أن تتحيز إلى الأشخاص الآخرين من حين لآخر من خلال بدء استجابتك لموضوعات المحادثة بعبارة مثل: "أوافق"، "أحب"، "أبجّل"، "أحترم" أو "أفهم"؟ لاحظ كيف سيكون رد فعل الآخرين على اختيارك للكلمات، هل هو فى الأغلب تجاوب إيجابى ومشجع؟ هل يبدو أنهم يحبون أن توافقهم أو تتحيَّز لهم؟

بالإضافة إلى ذلك، لاحظ كيف يستخدم الأشخاص الآخرون - وكذلك أنت شخصياً - كلمة "لكن" لاستنكار عبارة إيجابية، هل هذا شىء تفعله على نحو ثابت؟ عندما تسنح الفرصة، حاول استخدام كلمة" و "بدلاً من "لكن" فى محادثاتك، ولاحظ الاستجابات الأكثر التى تحصل عليها من الآخرين.

الشىء المهم الذى تحصل عليه من تمارين التحيُّز تلك هو أن تزيد من مهارات تواصلك، سيساعدك هذا على أن توجِّه محادثاتك فى اتجاه تحقيق نتائجك المنشودة، وبالمقابل، إذا لم تكن حذراً، ستصبح العادة المستمرة فى معارضة الآخرين سبباً أولياً فى فشل علاقاتك.

الخلاصة

تذكر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تتحيَّز مثل الرابحين" أيضاً؛ فكل ما عليك فعله هو اتِّباع قاعدة بسيطة وقوية: *ابحث عن دافع مشترك*، وبمجرد أن تقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، سيكون الأمر مجرد تجربة للأفكار، وممارسة مع شعور كبير بالتصميم، وضعها على المحك بانتظام فى حياتك حتى تصبح عادة طبيعية بنَّاءة.


أنت محق
اسأل
نعم
أنا موافق
توقف

الثامنة عشرة

استجب

اختر استجابة مناسبة

"الإحسان الحقيقى والقدرة الحقيقية
على عدم توجيه النقد - الفضيلة
الحقيقية - غالباً ما تكون نتيجة لتجربة
حية تعطى دلالة لما تتضمنه الأشياء".

إيفى كومبتون. بورنيت
كاتبة إنجليزية (١٨٨٤- ١٩٦٩)

الاستجابة: ١. الرد أو أخذ رد فعل معين، ٢. التصرف كرد فعل أو الرد على ما قاله أو فعله شخص آخر، ٣. كما هو مطبَّق فى هذا الكتاب، فهو تقديم استجابة مناسبة، ذكية، إيجابية، لطيفة، أو مقبولة بالنسبة لما قاله شخص آخر لك.



إنك على مقربة خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرابح الذى بداخلك! عدم التسرع فى جمع أفكارك قبل الاستجابة غالباً ما يكون خطوة ذكية تقوم بها فى محادثاتك، هذا يمنحك الفرصة لتختار الاستجابة بطريقة حكيمة بدلاً من التصرف بتهور بالنسبة لما يقوله الآخرون لك، بهذه الطريقة، تستطيع أن تقوم بدورك فى الحفاظ على العلاقة فى محادثاتك مع الآخرين حتى عندما تصبح الأمور معقدة.

وورلد بوكر تور® هى مجموعة من مسابقات الورق المباشرة التى تُظهِر أفضل لاعبى الورق الهواة والمحترفين فى العالم، بدأ أول إرسال للبطولة على التلفاز الأمريكى فى ٢٠٠٢، وقد أدى ذلك إلى اتساع المجال لألعاب الورق حول العالم فى النوادى، وأماكن لعب الورق، ومواقع الإنترنت.

تعتبر ألعاب الورق إلى حد كبير ألعاباً لا تعتمد فقط على المهارة، ولكن أيضاً على *الحظ*؛ لذلك من المدهش أنَّ أفضل اللاعبين المحترفين يجدون طريقهم بطريقة ثابتة للجولات النهائية من مسابقة وورلد بوكر تور®؛ هذا لأن اللعبة تتطلب مهارة دقيقة لقراءة ردود أفعال اللاعب الآخر بدقة والاستجابة بطريقة ذكية، هذه الاستجابة فى اللعبة يمكن أن تكون تقديم أوراق لعب ضعيفة، أو المراهنة لإظهار القوة، أو المخادعة بغرض إرباك الخصوم.

وسواء كنت تلعب الورق أو تشترك فى محادثة مفعمة بالحيوية، من الضرورى أن تقيم إسهامات الشخص الآخر، وتتجاوب بطريقة ذكية

لتحصل على نتيجتك المنشودة، فى حالة المحادثات اليومية فى "جولة المحادثة العالمية"، فإنَّ هذه النتيجة المنشودة يمكن أن تكون ذات متعة ممتعة لجميع المشاركين.

هل ستبادر بالتصرف أم ستجيب؟

فى حالة الطوارئ، يجب أن نتصرف بسرعة وبطريقة حاسمة؛ وهذا مثال على ذلك: لنقل إنك راكب فى سيارة صديق لك، وتسافران بسرعة ٧٥ ميلاً فى الساعة، وبعد منعطف الطريق، اكتشفت فجأة شيئاً كبيراً يأتى بسرعة نحوك على الطريق، ستتصرف بسرعة صائحاً: "احترس! هناك شىء كبير يأتى فى طريقنا"، ثم، بينما تمر إلى يسار تلك الكتلة الحجرية، (والتى ظهرت أنها فى الحقيقة كتلة من الأغصان المقطوعة الكبيرة) . قد تقول لصديقك: "آسف؛ لأننى أرعبتك...لقد كان هذا فقط رد فعلى تجاه الخطر، قيادة جيدة! من السارّ أننا تجنبنا تلك "الكتلة" على الطريق".

فى موقف مختلف تماماً، تجد نفسك فى مطعم، ويحضر لك النادل "بفتيك" على شكل حرف تى، وقد طلبت أن يكون البفتيك مطهياً جيداً، ولكنك تكتشف بسرعة أنه غير مطهى بشكل جيد، يمكنك أن تتصرف بغضب قائلاً: "أيها النادل الأحمق! لقد طلبت بفتيك مطهيًا جيداً، هذا الشىء غير مطهىّ بلا شك!"، أو يمكنك أن تختار أن تستجيب بطريقة ملائمة أكثر وتنوِّه بهدوء: "*عذراً، أعتقد أن هناك خطأً فيما طلبت*"، وبعد وقفة قصيرة، أضف قائلاً: " *لقد أردت البفتيك مطهياً جيداً ويبدو لى أن مذاق ذلك غير مطهى جيداً، هل تمانع فى أن تطلب من الطاهى أن يضعه على الشواية لدقائق أخرى قليلة، وبهذا سيكون جيداً. شكراً* ".

تلك السيناريوهات تمَّ تقديمها لتوضيح النقطة الأساسية التالية؛ عندما تكون النتائج بسيطة، من الأفضل أن تختار استجابة أكثر هدوءاً لما قاله أو فعله الآخرون، فيجب أن تحافظ على ردود أفعالك الحادة والجادة

لحاجات ملحَّة حقيقية عندما تكون المخاطرة كبيرة، وهناك القليل من الوقت أو لا يوجد وقت لتضيّعه.

القاعدة رقم ١٨ : اختر استجابة مناسبة

ستساعدك العادة الذكية لاختيار الاستجابة بطريقة ذكية، بدلاً من التصرف بتهور على تكوين علاقات جيدة والحفاظ عليها، إليك بعض الإرشادات حول كيفية إتقانك لهذا السلوك الحرج:

- **تأنَّ قبل الإجابة.** امنح نفسك لحظة قصيرة لتستجمع أفكارك وتزن مشاعرك قبل الإجابة عن ملاحظات أو أفعال شخص آخر، من المتعارف عليه أن التأنِّى إشارة تدل على الكياسة، إنها تُظهر احتراماً رقيقاً لما يقوله الشخص الآخر وتجعله يشعر بالأهمية فى تلك اللحظة، إنها أفضل بكثير من الانطلاق فى المحادثة قبل أن ينهى الشخص الآخر حديثه؛ وذلك لأنك تفضِّل الحديث عن الاستماع.

- **امنح الأشخاص الآخرين غالبية الوقت.** طريقة أخرى للنظر لذلك هى أن تتوقف عن إخبار الآخرين أنهم مخطئون، عندما تسأل شخصاً ما، فهذا يجعله متحفزاً بطريقة تلقائية، وتظل الحقيقة الواضحة أنَّ الجميع يكرهون أن يتم التعديل عليهم أو إخبارهم أنهم مخطئون، ما يريده الناس حقاً هو أن يشعروا بالحب، الاحترام، التفهم؛ وأنك تستمع لهم بدون قيد أو شرط. من المسلم به الآن، أنَّ هناك بعض الأمور المهمة التى أظهرت آراءً مضادة تماماً لآرائك، ولكن حتى يكون ذلك الوقت والمكان المناسب للدخول فى مناقشة منطقية، قد يكون من الأفضل أن تدع الأمر يستمر للحظة، اكتسب العادة الذكية بأن تسمح للشخص الآخر بأن يشعر أنه محق معظم الوقت وستقوم بالكثير فى اتجاه إنشاء علاقات جيدة.

- **اعترف بخطئك.** فى بعض الأحيان يكون من الصعب أن تجرح

كبرياءك، وتعترف بأنك لم تكن محقاً حيال شىء ما، وأنا أعرف هذا الشعور جيداً. فى الماضى، كنت كارهاً للاعتراف بأخطائى حتى أن أصدقائى أطلقوا علىَّ اللقب غير المرغوب فيه "السيد العارف بكل شىء"، ولكننى تعلَّمت أنَّ القليل من التواضع يساعدنا فى أن نصبح بالنسبة للآخرين أكثر وداً، إذا اعتذرت أيضاً عن أى ضرر تسببت به، ستحوِّل بعضاً من أخطاء تواصلك السيئ إلى عرض مخلص لصديقك، الأمر الذى سيجده الناس بطريقة طبيعية مقبولاً.

ادعم الطرف الآخر بمجاملة صادقة. تقديم هدية المجاملة الصادقة خلال المحادثة سيرفع من تقدير الشخص الذى تتحدث معه لنفسه بطريقة طبيعية، هذا صحيح بالفعل إذا كانت مجاملتك محددة ومدعومة بالنصيحة؛ مثال على ذلك يمكن أن تقول: "*لديك حاسة ذوق لطيفة، تلك الألوان التى ترتديها تتناسب مع عينيك الزرقاوين الجميلتين*"، فى بعض الأحيان سيعارض الناس مجاملتك، ولكن هذا أمر يتعلق بهم أكثر مما يتعلق بك، مهمتك هى أن تتأكد من أن رسالتك تنبع بطريقة عفوية من القلب. الأمر الإضافى لك هو أن الاستمرار فى عادة المجاملة يسمح لك بتقدير ما يقدمه الآخرون. (يوجد العديد مما يتعلق بالمجاملات فى الفصل ١٤).

لخص ما قالوه. عندما يتم تقديم العديد من المعلومات من قِبَل شخص ما، فإن ذلك له معنى، بأن تقضى وقتاً فى الاستفادة مما تمت مناقشته، تسمح هذه العملية للمتحدث بأن يوضح أية أفكار غامضة ويصحح أية أخطاء فى تفسيراتك. الفائدة من تلخيص المحادثة هى أنها توضح أنك تقدِّر ما أخبرك به الشخص الآخر.

لا تقتل حماستهم بنصيحة لا قيمة لها. جميعنا نواجه مثل هذه المواقف؛ حيث نستمع إلى شخص يتحدث عن تحدياته وتميل عاطفتنا إلى تقديم وجهة نظرنا له. ولكن فى بعض الأحيان، سيكون لدى الآخرين

"السر الحقيقى فى تقديم النصيحة - بعد أن تقدمها بصدق - هو ألا تكون مكترثاً تماماً إذا تمَّ الأخذ بها أو لا، ولا تصر مطلقاً على محاولة إصلاح الآخرين".

هانا وايتول سميث
كاتبة دينية أمريكية (١٨٣٢-١٩١١)

تفسير آخر لقيامك بذلك، ربما يشعرون أنك تحكم على الأمر أو أنك تتصرف نحوهم بتعالٍ، وربما يكون الموقف هو أن الشخص الآخر يريد فقط أن يعبِّر عن عواطفه مع مستمع جيد. الطريقة الحكيمة فيما يخص تقديم النصيحة هى أن تؤخِّرها حتى يبدو من الواضح أنَّ الشخص الآخر يريد رد الفعل، أو تستطيع أن ترد قائلاً: "قد لا يكون هذا من شأنى، ولكن هناك ملاحظة من جانبى قد تجدها ذات قيمة إذا كنت تريد الاستماع إليها"؟ فأى من تلك الطرق أكثر ذكاءً من مجرد إخبار الآخرين بعنف عما هو خطأ لديهم أو ما تعتقد أنه ينبغى عليهم فعله.

⑫ **فى بعض الأحيان من الأفضل ألا تقول شيئاً.** أفضل جواب قد يكون عدم وجود جواب بالمرة، هذا صحيح خاصة فى الأمور الدقيقة؛ لأن قول الأشياء الخاطئة يمكن أن يكون مكلفاً أكثر من البقاء صامتاً؛ رأيت مؤخراً كيف يمكن أن يكون الصمت مفيداً فى أمر عائلى؛ ففى أحد الأيام، وبَّخنى أخى على شىء فعلته منذ عشرين عاماً، وبدلاً من البدء فى مجادلته، وإخباره بمدى خطئه، واختلاق الأعذار؛ مثل إننى لم أفعل ذلك متعمداً، أغلقت فمى فقط وتركت الأمر يمر، وبعدم إضافة المزيد من البنزين للنار، تجنَّبْت مشاحنة غير ضرورية، وكنت قادراً على التغلب على محادثة حادة.

عندما تختار أن تجيب بدلاً من أن تتصرف، فأنت تمنح نفسك أفضل فرصة لتحقيق النجاح فى التواصل، كل تلك الأرباح هى الوعى والمعرفة لكبح ردود أفعالك الأولية؛ حتى تأخذ المزيد من الوقت لتقييم الموقف، ما ستريد تحديده هو ما يعنيه الشخص الآخر بالضبط، وأكثر الاستجابات مناسبة من جانبك.

ضع معرفتك قيد التنفيذ الآن!

فى واحدة من محادثاتك التالية، اجعل غرضك منها التوقف قبل

الإجابة، توقَّف فى تلك اللحظة القليلة لتستجمع أفكارك، وتقيِّم ما قاله الشخص الآخر لك، ثم قم بإجابة مناسبة تعتمد على ما تعتقد أنه أكثر مناسبة لهذا الموقف، وبعد ذلك، اسأل نفسك إذا كنت وجدت أن هذه الاستراتيجية البسيطة أفضل من التصرف بتهور.

اختر الآن فكرة أخرى من قائمة الاقتراحات فى هذا الفصل، والتى تستطيع أن تستخدمها فى محادثة مختلفة، اجعل هذا الاختيار مهمة أكثر تحدياً، لم تختر أن تستخدمها فى الماضى، بعد أن تمتلك الفرصة لتجربة هذه الطريقة، قيِّم نتائجك من خلال سؤال نفسك الأسئلة التالية: (١) هل يمكن لتلك الطريقة من الاستجابة أن تكون ذات قيمة فى حياتى الآن أو فى المستقبل؟ (٢) هل هذا شىء أستطيع من خلاله أن أكون أكثر تأثيراً فيه مع المزيد من الممارسة؟ و(٣) هل يستحق هذا الأمر العمل عليه لتحسين استجاباتى حتى أجعل كل علاقاتى الشخصية والمهنية أفضل؟

> **"إذا كنت صبوراً فى لحظة الغضب، ستتجنب مئات الأيام من الحزن".**
>
> مثل صينى

الهدف هنا هو أن تزيد من قدرتك من خلال تعلُّم مجموعة من الطرق المختلفة لتستجيب فى أى محادثة، عندما تكون الأوقات صعبة أو مرهقة، فإنها إشارة للنضوج العاطفى عندما يمكنك الحفاظ على رباطة جأشك وتتصرف بطريقة إيجابية، إن قدرتك على أن تظل مرناً وواسع الحيلة هى التى ستساعدك جيداً عندما تُصَاب علاقاتك بمحنة غير متوقعة.

الخلاصة

تذكر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تجيب مثل الرابحين" أيضاً؛ فكل ما عليك فعله هو اتِّباع قاعدة بسيطة

وقوية: *اختر استجابة مناسبة*، وبمجرد أن تعرف وتقدّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، سيكون الأمر مجرد مداعبة للأفكار بحرية، وتجربة مع شعور كبير بالتصميم، وضعها على المحك بانتظام فى حياتك حتى تصبح عادة طبيعية، وإذا شعرت فى أى وقت بالإحباط، فذكّر نفسك بأنّ القدرة على النجاح فى هذا الأمر موجودة بداخلك بالفعل، استرخ فقط ودعها وستأتى إليك.


يا لها
من نهاية
قوية!

التاسعة عشرة

اختتم

انته بملاحظة إيجابية جديرة بالذكر

"كان معروفاً عنه أنه ينقصه الذوق
لإنهاء الحديث، فقد قضى وقتاً طويلاً
فى وداعه، يتحدَّث عند الباب، تاركاً إياه
فى البرد".

آن تيلر
مؤلفة *Dinner at the Homesick Restaurant* (١٩٨٢)

الاختتام: ١.الوصول إلى النتيجة أو الوصول إلى هدف، ٢. الوصول إلى نهاية، وتحقيق نتيجة، أو إنجاز مهمة، ٣. كما هو مطبق فى هذا الكتاب، فهو إنهاء محادثة بطريقة إيجابية؛ وبالتالى تترك انطباعاً مرضياً لدى كل المشاركين.



إنك على مقربة خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرابع الذى بداخلك! فى بعض الأحيان لا يكون الانطباع الأول ولكن الانطباع الأخير الذى تقوم به هو الذى يكون بارزاً لدى الآخرين، وكمتَّصل بارع؛ يجب أن يكون أحد أهدافك الرئيسية هو أن تختتم كل واحدة من محادثاتك بطريقة إيجابية، وبالقيام بهذا، ستساعد على ضمان انطباع مرضٍ، دائماً عنك وعن محادثتك.

كان شوجار راى ليونارد واحداً من أفضل ملاكمى العالم فى السبعينات والثمانينات، "شوجار" الفائز بالميدالية الذهبية الأولمبية كهاوٍ، فاز بألقاب بطولات فى أوزان متعددة كمحترف ضد خصوم معروفين أمثال "توماس هيتمان" هيرنز، وروبرتو "هاندز أوف ستون" ديوران؛ وقد تسببت إصابة ليونارد فى عينه - فى مباراة اللقب أمام بروس فينش - فى أن يعلن اعتزاله المبكر من رياضة الملاكمة فى نوفمبر ١٩٨٢.

بعد ذلك، فى مايو ١٩٨٦، فاجأ ليونارد العالم الرياضى بالموافقة على قتال بطل الوزن المتوسط الذى لا يُقهر "مارفيلوس" مارفين هاجلر، بعد ثلاث سنوات ونصف من الابتعاد عن الملاكمة، وقد فاز ليونارد بالمنازلة التى أقيمت فى أبريل ١٩٨٧ فى كايسرز بالاس، لاس فيجاس بقرار مثير للجدل بطريقة كبيرة، وبعد بضع سنوات، كشف ليونارد النقاب عن الخطة الحاسمة بأنه اعتقد أن قرار حكَّام المنازلة قد تمايل قليلاً فى مصلحته.

خطة الفوز السرية لدى ليونارد أنه كان ينهى الجولات بقوة لكى يثير الجمهور فى نوبة من التشجيع؛ وبالتالى يترك انطباعاً أخيراً إيجابياً على

الحكام، لقد أنجز ذلك بالإيعاز للمدربين فى جانبه بأن يصيحوا "لمدة ثلاثين ثانية" كلما توجهت الجولة لنصف الدقيقة الأخيرة، تجاوب ليونارد للعديد من تلك الصيحات بفورة سريعة من الضربات على مؤخرة العنق (سريعة، ولكنها خفيفة وغير مؤذية) ضد هاجلر، وأدى شوجار الثلاثين ثانية الأخيرة من الجولة التى مدتها ثلاث دقائق ببراعة، حتى أنه تمادى فى تسديد اللكمات بعد انطلاق جرس نهاية الجولة، استخدم ليونارد هذا الأسلوب الإضافى المثير للجدل لينهى ٥ جولات من أصل ١٢ جولة قوية، أثبتت تلك الخطة نجاحها بالنسبة لليونارد؛ حيث كافأه الحكَّام بالانتصار فى قرار متعادل النتائج تقريباً بالرغم من الآراء المعارضة من الغالبية العظمى من خبراء الملاكمة المحترفين.

سواء كنت ملاكماً محترفاً أو شخصاً يريد تحسين مهارته فى التواصل، من المهم أن تختتم بملاحظة إيجابية؛ وبهذه الطريقة، ستترك انطباعاً مرضياً على أولئك الذين يحكمون عليك بطريقة واعية أو غير واعية، عندما تتعامل مع الناس، لا يهم غالباً كيف تبدأ المناقشة، ولكن كيف تنهيها أخيراً؛ هذا لأن من الطبيعى للأشخاص أن يتذكَّروا انطباعاتهم الأخيرة أو الحديثة عن محادثتك كثيراً.

معاملة فظة فى مطعم للسوشى

فى الخريف الماضى، ذهبت أنا وصديقتى إلى مقاطعتى نابا وسونوما فى شمال كاليفورنيا؛ للمشاركة فى الحصاد السنوى للكروم، وبعد يوم من زيارة الكرمات، وسفارة أسبانية قديمة، وغابة للشجر الأحمر، والقليل من مدن الكروم الغريبة ـ توقفنا للعشاء المبكِّر فى مطعم يابانى فاخر لإعداد السوشى فى نابا فالى.

جلسنا فى مطعم السوشى بالقرب من امرأة تزور المكان من ميندوشينو - مدينة ساحلية جميلة تبعد ١٠٠ ميل عن المطعم (أصبحت ميندوشينو مشهورة بسبب المسلسل التليفزيونى الناجح *Murder She Wrote*)

- كانت المرأة الموجودة فى مطعم السوشى فى نابا فالى لشراء العنب، بعد ١٠ دقائق من المحادثة الأولية الممتعة، طلبت منَّا السيدة أن نزور مصنعها إذا كنا بالقرب منه.

بعد الحديث والأكل معاً فى مطعم السوشى لحوالى ٢٠ دقيقة أخرى، أنهت المرأة عشاءها، ودفعت فاتورتها، ونهضت لتغادر؛ ودعت كل الطهاة فى مطعم السوشى بحماس، ثم انطلقت بسرعة خارج المطعم، ابتسمتُ لها وهى تغادر، منتظراً الفرصة لأقول "إنه من دواعى سرورى مقابلتها وأننا نتطلع لزيارة مصنعها"، ولكن الفرصة لم تسنح؛ لأنها لم تتوقف لتودِّعنا وتشدد على دعوتها، أعطتنى بطاقة العمل الخاصة بها فى بداية محادثتنا، ولكننى قررت أن أرميها فيما بعد، لم تكن لدىَّ أيضاً أية نيَّة لزيارة مصنعها، بالرغم من البداية الودودة، ظل شىء واحد عالقاً فى ذهنى، رحلت تلك المرأة عن مطعم السوشى دون أن تقول وداعاً لى ولصديقتى كنوع من الاحترام.

القاعدة رقم ١٩ : انته بملاحظة إيجابية جديرة بالذكر

مثل تناول حلوى شهية فى نهاية وجبة متميزة الطعم، من المهم أيضاً أن تختتم محادثاتك بطريقة ممتعة، ستساعدك الاقتراحات التالية على تحسين تلك العادة المهمة فى التواصل:

- **أثر فى الآخرين بأن تكون متأثراً بهم فى البداية.** يضيِّع الناس الكثير من الوقت والجهد فى محاولة ترك انطباع، وبدلاً من ذلك، ينبغى عليهم أن يتركوا العملية تحدث بطريقة طبيعية من خلال التركيز أولاً على ما هو مثير للإعجاب فى الشخص الآخر. تذكَّر أنه فى بداية الحديث قلنا إنه من الطبيعة البشرية أن تكون أكثر اهتماماً باحتياجاتك الخاصة؛ لذلك عندما تمنح الآخرين الشعور بأنهم مهمون، فإن ذلك سوف يتسبب فى أن يتبادلوا ذلك معك بنفس الطريقة.

🄫 **تذكَّر جانبك المفضل من المحادثة.** فى النهاية، ستكون إضافة كبيرة منك أن تتذكر ما أحببته، قدَّرته، أو استمتعت به أثناء المناقشة؛ ركِّز على ما قاله أو فعله الشخص الآخر أكثر من إسهاماتك الخاصة، إنها طريقة دقيقة للمجاملة؛ وبالتالى، تكون أكثر فاعلية عندما تكون محددة وشخصية. إذا ذكرت عنواناً واحداً رئيسياً أو اثنين أثارا انتباهك فى المحادثة؛ فسيساعدك ذلك غالباً على إنشاء انطباع مُرضٍ ودائم.

🄫 **شاركهم دهشتك اللطيفة.** هناك طريقة أخرى جيدة لإنهاء محادثتك، وهى اختيار شىء محدد أثَّر فيك بطريقة إيجابية؛ على سبيل المثال، قال لى ابن عمى جريج، الذى لم أره لسنوات عديدة: "أتذكرك دائماً وأنت طفل صغير مزعج، الآن أنا مستمتع بالشاب المرح الذى تحوَّلت إليه!"، عندما يكون تعليقك محدداً وشخصياً، سيكون له تأثير فعَّال أكثر من قولك ببساطة: "من اللطيف الحديث معك".

🄫 **تذكَّر أن تكون مغادرتك مهذبة.** كلما كان ذلك ممكناً، حاول الحصول على طريقة لبقة للخروج من أى محادثة تشترك فيها، يشبه ذلك كونك فى حفلة وتتركها مبكراً، تستطيع أن تنسل من الباب الخلفى، وتتمنى ألا يلاحظك أحد، أو تستطيع أن تتجه للطريق الأكثر سهولة بأن تشكر المضيف وتخبر الحاضرين فى الحفلة التى زرتها كم كان من اللطيف رؤيتهم، وعندئذ يمكنك أن تبتسم وتودع كل الحاضرين وأنت تتوجه للخروج، ما أقوم به لأغادر بطريقة لبقة فى محادثة عادية هو أن أقول شيئاً مثل: "أكره بشدة أن أنهى تلك المحادثة؛ لأنها كانت ممتعة كثيراً، ولكن علىّ الذهاب بالفعل. لقد كان الحديث معك من دواعى سرورى، وأتطلع فعلاً لتكرار ذلك مجدداً"؛ ثم أبتسم، وأنظر إليهم بشدة، وأسلِّم عليهم، أتذكَّر أيضاً أن أمشى مبتعداً مع ابتسامة متحمسة على وجهى حتى أبتعد عن نطاق رؤية الشخص الآخر.

🄫 **حاول أن تتركهم وهم يضحكون.** إذا كنت تستطيع أن تطور وتحقق تلك

المهارة، ستكون أفضل من الآخرين عندما يتعلق الأمر بإثارة ملاحظة إيجابية جديرة بالذكر. الشىء المهم بالنسبة لإنهاء المحادثة بروح الدعابة هى أنَّ المشاعر تبقى مع الشخص الآخر، هناك نصيحة حكيمة تقول: "اتركهم دائماً وهم يضحكون"، فى معظم الحالات، هذا حقيقى، خاصة عندما تجد نفسك مرتبطاً فى محادثات اجتماعية غير رسمية.

عبِّر عن لهفتك للمقابلة القادمة. سواء كنت تنهى محادثة هاتفية أو تنهى موعد غداء مع صديق، تذكَّر أن تعلِّق قائلاً: "لقد كان هذا أمراً ممتعاً (أو رائعاً)، لنقم بذلك مجدداً فى وقت قريب"، ليس كافياً أن تقول ببساطة: "حتى نلتقى مجدداً..."، فيجب أن تجعل الشخص الآخر يعرف أنك تتطلع بالفعل لرؤيته مجدداً، وأن كلماتك ليست بدافع الكياسة. هدفك هو أن تنقل له أنَّ هناك دعوة مفتوحة ليتقابل معك مجدداً فى المستقبل.

تذكَّر أن تتركهم يذهبوا فى النهاية. من وقت لآخر، أتقابل مع صديق أسميه جاك لتناول المشروبات فى مقهى رياضى، وكانت لديه دائماً طريقة غير لبقة فى توديعى، يستمر جاك فى المحادثة معى وهو يتجه لسيارتى، ثم يدعنى أدخل سيارتى وأدير المحرك، ولكن الشىء الغريب هو أنه يستمر فى الحديث معى بالبدء فى موضوعات جديدة كما لو كنا لا نزال فى المقهى، وبعد حوالى ثلاث أو أربع دقائق مؤلمة، يكون علىّ أن أوقف محرك سيارتى، حتى لا أكون مضطراً لأن أقاطع جاك وأتوسل إليه أن يتركنى أذهب؛ أخبرنى جاك فيما مضى أنه يعتقد أننى وقح وغير ودود، ولكن بالنسبة لى، فإن طريقته فى الوداع هى شىء أخشاه وأحاول تجنُّبه قدر الإمكان، وبطريقة محزنة، فقد اكتشفت أننى لكى أتجنَّب هذا الموقف غير المريح وأحافظ على إيجابية علاقتنا، سأستأذن بطريقة مفاجئة من المقهى الرياضى مبكراً، وأودِّعه وداعاً حاراً، وأمشى بحيوية نحو باب الخروج دون أن أنظر للخلف.

من خلال تجربة كل من تلك الاقتراحات الإيجابية، فإنك ستضع إضافة جذَّابة ولكنها ضرورية لمحادثاتك. على الرغم من أن الانطباعات الأولى مهمة، فإن من الحكمة أن تعرف أن الانطباعات الأخيرة قد يكون لها تأثير مماثل أو تأثير أكبر فى مواقف عدة.

صمم لتختتم محادثاتك قوياً دائماً!

هل تستطيع أن تتذكر وقتاً أنهيت فيه محادثة ممتعة بطريقة ما بملاحظة سيئة؟ ولزيادة التفكير، هل تتذكر شعورك بمشاعر مضطربة أو مختلطة حول محادثتك الأخيرة؟

كما ذكرت فى المقدمة، تمرَّنت على أسئلة من النساء فى لوحة نشرات "اسأل السيدالمجيب" حين كنت ضيفًا على موقع *iVillage.com*، فى بعض الأحيان، كان النساء يتساءلن لماذا يطلب الرجال أرقام الهواتف ويحتفظون بها، ولكنهم لا يوفون بعهدهم ويتصلون، هناك سبب معقول قدَّمته لهذا، وهو أنه قد يحدث شىء ما فى الوقت ما بين إعطائه رقم الهاتف ونهاية المحادثة الأولية، وبمعنى آخر، فإن نهاية أقل من مثيرة للمحادثة، خاصة فى مواقف التعارف، يمكن أن تؤدى إلى بعض التضارب من جانب شخص واحد أو كلا المشاركين.

الهدف هنا هو أن تنظر إلى كل من الأمثلة الإيجابية والسلبية فى الماضى؛ حيث إن الطريقة التى تنهى بها محادثاتك تؤثر بشدة فى الاتجاه المستقبلى لعلاقتك، وبعد ذلك يكون الأمر مسألة تصميم لإنهاء محادثاتك بقوة، من خلال إنهائها بملاحظة إيجابية فى كل مرة.

"تكلفنا الزيادة الثابتة والقاسية فى الأعمال، السرعة المتزايدة التى نحاول أن نعيش بها جميعاً؛ فالازدحام طوال اليوم بالمزيد من العمل والتسلية يسلب منا أكثر مما يمكن أن يتحمله أى إنسان على نحو مفيد. ومن بين تلك الأشياء الجيدة، المتعة الهادئة مع الأصدقاء، فالصداقة تأخذ الوقت، وليس لدينا وقت لنمنحها إياه".

أجنيس ريبلير

كاتبة أمريكية وناقدة اجتماعية (١٨٥٥-١٩٥٠)

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تختتم محادثاتك مثل الرابحين" أيضاً؛ فكل ما عليك فعله هو اتِّباع قاعدة بسيطة وقوية: *انته بملاحظة إيجابية جديرة بالذكر*، وبمجرد أن تقدِّر أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، سيكون الأمر مجرد تجربة، وممارسة، وتطبيق بانتظام فى حياتك حتى تصبح عادة تلقائية لديك.


ابحث
وسوف تجد

تــأمّـــل

اكتشف قيمة فى كل محادثة

"توجد العديد من الحقائق، التى لا يمكن إدراك المغزى الكامل لها حتى تتم تجربتها بصفة شخصية".

جون ستيوارت ميلّ
فيلسوف إنجليزى (١٨٠٦-١٨٧٣)

التأمل: ١. التفكير أو التدبر فى تجربة سابقة، ٢. بحث عن مغزى أو أهمية شىء حدث فى الماضى، ٣. كما هو مطبَّق فى هذا الكتاب، فهو اكتشاف القيمة الممنوحة لك فى كل محادثة أو تفاعل تشترك فيه.



إنك على مقربة خطوة أخرى لإطلاق العنان للشخص الرابع الذى بداخلك! قال أحد الحكماء ذات مرة: "لا يهم كيف قطعتها بطريقة رفيعة، دائماً توجد قطعتان"! هذا صحيح سواء كانت قطعة من الخبز أو المعنى الذى حصلت عليه من حادثة فى حياتك. أحد أهدافك الرئيسية كمتَّصل بارع هو أن تبحث عن المعنى الممنوح لك فى أية محادثة تشترك فيها؛ بهذه الطريقة، تستطيع أن تتعلَّم شيئاً ذا قيمة لتستخدمه فى المستقبل فى رحلتك تجاه تطوير اتِّصال أفضل وعلاقات متطوِّرة.

لمدة أربع سنوات متتالية - من ٢٠٠٣ إلى ٢٠٠٦ - حصل برنامج ذى أميزينج رايس على جائزة إيمى لساعات الاستماع القصوى كأفضل برنامج مسابقات واقعى، وتغلَّب بذلك على برامج بارزة مثل سيرفايفور على قناة سى بى إس، أو أمريكان أيدول على قناة فوكس، أو أبرينتيس على قناة إن بى سى. فى برنامج ذى أميزينج رايس، تتنافس ١٠ فرق أو أكثر فى سباق حول العالم متَّبعين إشارات وتعليمات للوصول إلى نقاط استئناف محددة، والفريق الذى يصل أخيراً إلى نقطة الاستئناف يتم إقصاؤه من السباق، تستمر عملية الإقصاء هذه حتى يعبر أحد الفرق الثلاثة النهائية خط النهاية، ويحصل على الجائزة المالية المنشودة التى قدرها مليون دولار.

يتكون كل فريق من شخصين لهما علاقة فريدة مع بعضهما البعض؛ الأمثلة السابقة للعلاقات تتضمن الآباء/ الأبناء، الإخوة، التوائم، الأزواج، زملاء المدرسة الثانوية، الشركاء الرومانسيين، وأزواجًا منفصلين، غالباً

تُظهر شدائد السفر والمنافسة تحت ظروف صعبة كلاً من قوة وضعف تلك العلاقات.

وعندما يتم إقصاء فريق عند نقطة الاستئناف يطرح فيل كيوجان. مقدِّم البرنامج. سؤالاً؛ يسأل كل واحد من المشاركين: "ما الذى يعنيه لك مشاركتك فى ذى أميزينج رايس؟"، فى معظم الحالات، يقول الأشخاص أموراً رائعة عن مواجهة التحديات وكيف طوَّر ذلك من تقديرهم لزميلهم فى الفريق كشخص، ولكن من حين لآخر، قد يقول فريق إنهم وجدوا صعوبات فى الوصول، وإن وجودهم فى برنامج ذى أميزينج رايس أظهر فقط أسوأ ما فيهم. إنَّ الطريقة التى يتفاعل بها الأشخاص مع بعضهم (خاصة عندما يكون هناك خلاف حاد) هى التى جعلت ذى أميزينج رايس واحداً من البرامج الواقعية القليلة التى تطوَّرت بصورة ملحوظة لتصبح شهيرة فى مواسم متتالية.

سواء كنت مشاركاً فى برنامج ذى أميزينج رايس أو شخصاً عادياً يتعامل مع مجموعة كبيرة من الناس فى مواقف يومية، من المهم أن تجد شيئاً ذا قيمة فى المقابلات التى تواجهها، بهذه الطريقة، ستحافظ على فكر تعليمى واسع الحيلة فى رحلتك نحو تحقيق أهدافك.

تعلَّم من محَنك الخاصة

من السهل أن تجد قيمة فى محادثة عندما تسير وفقاً لما تريده وتصبح تجربة ممتعة لكل المشاركين، يحدث التحدى الحقيقى عندما تصبح المحادثة سيِّئة؛ مثل تلك التى تطوّرت لمناقشة حامية، تجرح مشاعر شخص ما، أو تدمِّر العلاقات طويلة الأمد، أو الأسئلة التى تتعلق بشخصك؛ عندما يحدث ذلك، يجب أن يجد المتَّصل المثقف الشىء الجيد فى المحادثات الأكثر صعوبة.

مثال تقليدى لمحادثة جيدة تحوَّلت لمحادثة سيئة، تضمَّنت أسطورة كرة القدم جو نامات. فى حادثة ديسمبر ٢٠٠٣. أبدى نامات ملاحظات

غير مناسبة لمراسلة رياضية خلال مسابقة قومية لكرة القدم تمَّ بثها على التلفاز، عندما سألته مراسلة قناة إى إس بى سوزى كولبر عن شعوره حيال الأداء الضعيف لفريقه السابق، أجاب نامات الثمل قائلاً: "أريد أن أقبِّلك، إن اهتمامى بصراعات الفريق أقل من ذلك".

وفى لقاء خاص ظهر فى البرنامج الإخبارى ٦٠ دقيقة على قناة سى بى إس. علَّق نامات على تلك الحادثة المحرجة؛ فقال: "كنت ثملاً، وعندما تكون ثملاً، قد تعتقد أنك تسيطر على الأمور، ولكنك فى الحقيقة لا تكون كذلك".

أضاف نامات أنه يكره التعامل مع الإحراج المؤلم الذى سببته الحادثة، ويشعر بأثرها السلبى المروِّع على عائلته، وأصدقائه، والمشجعين؛ حتى أنه قال إنه "مسرور" لحدوثها: "إنها الحادثة التى كشفت عن أننى أحتاج إلى القيام بشىء ما، حقاً"، هكذا اعترف نامات الذى كان يثمل بشدة فى فترة مراهقته.

أثبتت الحادثة أنها كانت محفِّزاً للتغيير ودفعت جو لدخول مصحة لعلاج إدمان الكحوليات، واليوم - وهو فى الستينات من عمره - يعيش حياة صحية دون شراب، وقد أوضح نامات الجديد أنه بعد طلاق مدمر منذ عشرين عاماً تقريباً، فإنه يشعر بالتفاؤل فى الحصول على فرصة أخرى للحب والزواج.

يوضح مثال جو نامات النقطة التالية:

✓ لا يهم ما حدث لك فى محادثة معينة، ولكن المهم هو ما قمت به إزاء ما حدث، إذا كنت تستطيع أن تجد قيمة ممنوحة لك فى موقف آخر معاكس، فإنه سيساعد كوسيلة قيِّمة بدلاً من أن يكون عائقاً فى حياتك.

القاعدة رقم ٢٠ : اكتشف قيمة فى كل محادثة

دائماً ما تحصل على نتيجة من كل تجربة فى حياتك؛ فى الحقيقة، قد

لا تكون النتيجة التى تريدها؛ ومع ذلك، إذا كنت ذكياً، تستطيع أن تجد نوعاً من القيمة فى أى شىء، ستساعدك الأسئلة التالية على تطوير عادة اكتشاف قيمة أعمق فى أى محادثة، بغض النظر عن النتيجة الأوَّلية:

- **ما الذى قمت به بطريقة صحيحة؟** يقتضى هذا السؤال ضمنيًا أنك قمت بشىء بطريقة صحيحة فى تواصلك، والأمر متروك لك فى أن تجد نتيجة أو اثنتين ذات قيمة. الخطأ الذى يرتكبه معظم الناس فى تقييماتهم هو أنهم ينظرون فقط للنتيجة النهائية ولا يمنحون أنفسهم الثقة للأشياء الصغيرة التى قاموا بها بطريقة صحيحة؛ إذا نظرت بإمعان كافٍ وبتعاطف لنفسك، ستجد شيئاً إيجابياً لتعتمد عليه فى الطريقة التى تتحدث، أو تستمع، أو تقيم، أو تستجيب بها؛ على الأقل، مهمَّتك هى أن تجد شيئاً واحداً قمت به بطريقة صحيحة أو لم تقم به بطريقة خاطئة قبل أن تنهى الأمر الخاص بتلك التجربة المحددة.

- **ما الذى يمكنك أن تتعلمه من ذلك؟** بغض النظر عن النتيجة، يوجد دائماً شىء تستطيع أن تتعلمه من التجربة، حتى إذا تعرفت على أخطائك، ستصبح على الأقل أكثر وعياً أثناء تحديات مشابهة فى المستقبل؛ الأساس فى هذا التقييم هو أن تتأكَّد أنك تستطيع أن تصف تجربة تعلُّم إيجابية؛ على سبيل المثال: "أنا مسرور؛ لأننى تعرفت على عادة غير ودودة يمكننى أن أصحِّحها بلا شك"؛ قم بذلك بدلاً من قول: "إننى أكره نفسى؛ لأننى ذلك الشخص غير الودود".

- **ما الذى يمكنك أن تكون فخوراً به؟** على الأقل تستطيع أن تفخر بحقيقة أنك تحاول الإصلاح من نفسك- وإلا، لما كنت قرأت هذا الكتاب. فى بعض الأحيان سيجعلك هذا السؤال تدرك أنك تواجه مخاوفك وتظهر قوتك الداخلية، أو قد تدرك حتى شيئاً صغيراً مثل رغبتك فى أن تضع نفسك فى المواجهة بالمشاركة فى محادثة بدلاً من تجنُّب الاتِّصال من أى نوع. مرة أخرى، إذا كنت تسعى بجهد كافٍ مع الشعور بالثقة، فلن

تكون لديك مشكلة فى اكتشاف شىء واحد على الأقل تكون فخوراً به.

⑫ **أين يمكن أن يكون هذا الدرس مفيداً فى المستقبل؟** مثلما قد يحدث لك تحد فى مثل تلك المواجهة، فقد يكون من الجيد معرفة متى يمكن أن يحدث هذا النوع من المواقف مجدداً، ربما كانت محادثة صعبة مع شخص ضيِّق الأفق، والدرس المستفاد منها هو أن تحدد وقتك مع هذا الشخص فى المستقبل، أو تستطيع أن تدرك أنه عندما تكون فى حالة مزاجية سيئة، من الأفضل لك أن تتجنَّب التفاعل مع الأشخاص الآخرين وتذهب بدلاً من ذلك لمشاهدة فيلم بمفردك لتهدئة مشاعرك.

⑬ **ما هو بالفعل الجانب الإنسانى فى قصتك الشخصية؟** أحياناً يكون من الضرورى تجربة الألم؛ لتتصل مع الأشخاص الآخرين بأسس عاطفية؛ على سبيل المثال، جميعنا عانينا من ألم الإحباط أو الخسارة، ويمكن أن يجعلنا ذلك نقدِّر الانفعالات التى نتشاركها جميعاً كبشر، على الرغم من أنَّ التفكير الإيجابى قد يكون له مظهر يشبه الكمبيوتر، تأكَّد أن تبرمج سؤالاً مثل هذا فى بنك ذاكرتك، وأن تستخدمه كوسيلة للحفاظ على نفسك متواصلاً ومرتبطاً مع روحك.

⑭ **ما الأمر المضحك حقاً فى الواقعة؟** هذا السؤال مصمم للتفريق بين المحن الكبيرة والصغيرة منها؛ على سبيل المثال، دخلت أنا وصديقى فريد فى مناقشة كبيرة حول فاتورة المطعم التى تشاركنا فيها فى مباراة لكرة القدم ليلة الاثنين، يقدِّم المكان الذى ذهبنا إليه مشروبين بسعر واحد مع تخفيضات على أجنحة الدجاج المقلية والبيض المقلى والسمك المحشو، وبعد ٣ ساعات من الأكل والشراب، جاءت فاتورتنا بتكلفة ٢٨ دولاراً، ولكننا تشاجرنا مع بعضنا البعض حول مقدار ما يدفعه كل منا، وتحوَّلت إلى مناقشة حادة حول من أكل طعاماً أكثر وشرب نصيباً أكبر من الشراب، وبعد أيام قليلة، أدرك كلانا كم بدونا حقيرين بدون شك أمام النادلة، كنَّا متأكدين أنها ستتذكَّرنا بحسرة

كبيرة عندما نعود مجدداً هناك لمباراة كرة القدم يوم الاثنين هذا ال خريف.

◎ **كيف يمكن أن يلهمك ذلك؟** أحياناً يلهم الفشل - فى تجربة سابقة - الناس للقيام بشىء أفضل المرة القادمة، تذكَّر أن أى تطوير للذات من أى نوع يتطلب مستوى كبيراً من التصميم، هذا التصميم يمكن أن ينتج عن اكتشاف ما لم تعد تريد القيام به فى تواصلك مع الآخرين. قبل أن تصحح تواصلك للأفضل، من المهم أن تتوقَّف عن القيام بما كنت تقوم به بطريقة خاطئة.

◎ **كيف يمكن أن تلهم تلك التجربة شخصاً آخر؟** لا تهمل التأثير الذى يمكن أن تسببه لشخص آخر من خلال مثالك الخاص. ربما فى الماضى، لم تُظهر الكثير فى طريق الثقة بالنفس أو خبرة التواصل، ولكن مع التزامك الخاص بإتقان "القواعد البسيطة" التى تمَّ وصفها فى هذا الكتاب؛ يمكنك أن تظهر للآخرين قدراً كبيراً من التعاطف، والرغبة، والتطور الشخصى؛ ومن خلال الطريقة الجديدة التى تتَّصل بها، فى المقابل يمكن أن يلهم ذلك شخصاً آخر ليحذو حذوك، ربما دون معرفتك المسبقة.

من خلال طرح الأسئلة التأملية الصحيحة، تستطيع أن تركِّز على ما هو أكثر فائدة بالنسبة لك، ستمنعك تلك الطريقة من تجربة هذا النوع من الألم غير الضرورى والمفرط الذى يعطِّل الناس عن القيام بأعمال بنَّاءة، وعليك أن تعى أن أى شىء يحدث لك يمكن أن يكون مساعداً، مادمت تمتلك الطريقة الضرورية والمهارة؛ لتحوِّل التجارب إلى دروس ذات قيمة فى الحياة.

اجعل التأمُّل الذكى عادة نافعة!

فكِّر فى حدث عاطفى مهم فى الماضى، يمكن أن يكون ذلك شيئاً مؤلماً؛

مثل التعرض لحادثة سيارة، أو التعامل مع الخوف الدائم، أو مواجهة الإذلال أمام الناس؛ من جهة أخرى، يمكن أن يكون ذلك الحدث العاطفى شيئاً مثيراً، مرحاً، أو ممتعاً بالنسبة لك؛ الفكرة هنا هى أن تختار حادثة من الماضى كانت بطريقة ما تستحق التذكُّر بالنسبة لك، وتستمر خلال قائمة الأسئلة فى هذا الفصل؛ لكى تستخرج القيمة العظمى.

هل ساعدتك الأسئلة فى وضع إطار إيجابى جديد بالنسبة لما حدث لك؟ هل تستطيع أن ترى كيف ستنتج الأسئلة الصحيحة بطريقة تلقائية أفكاراً بنَّاءة ستضيف إلى مشاعر الثقة بالنفس والمتعة الداخلية لديك؟

"كل شىء تجرِّبه هو ما يشكِّلك كإنسان، ولكن التجربة تمر ويبقى الإنسان، فالإنسان هو الباقى".

إيلك تشايس

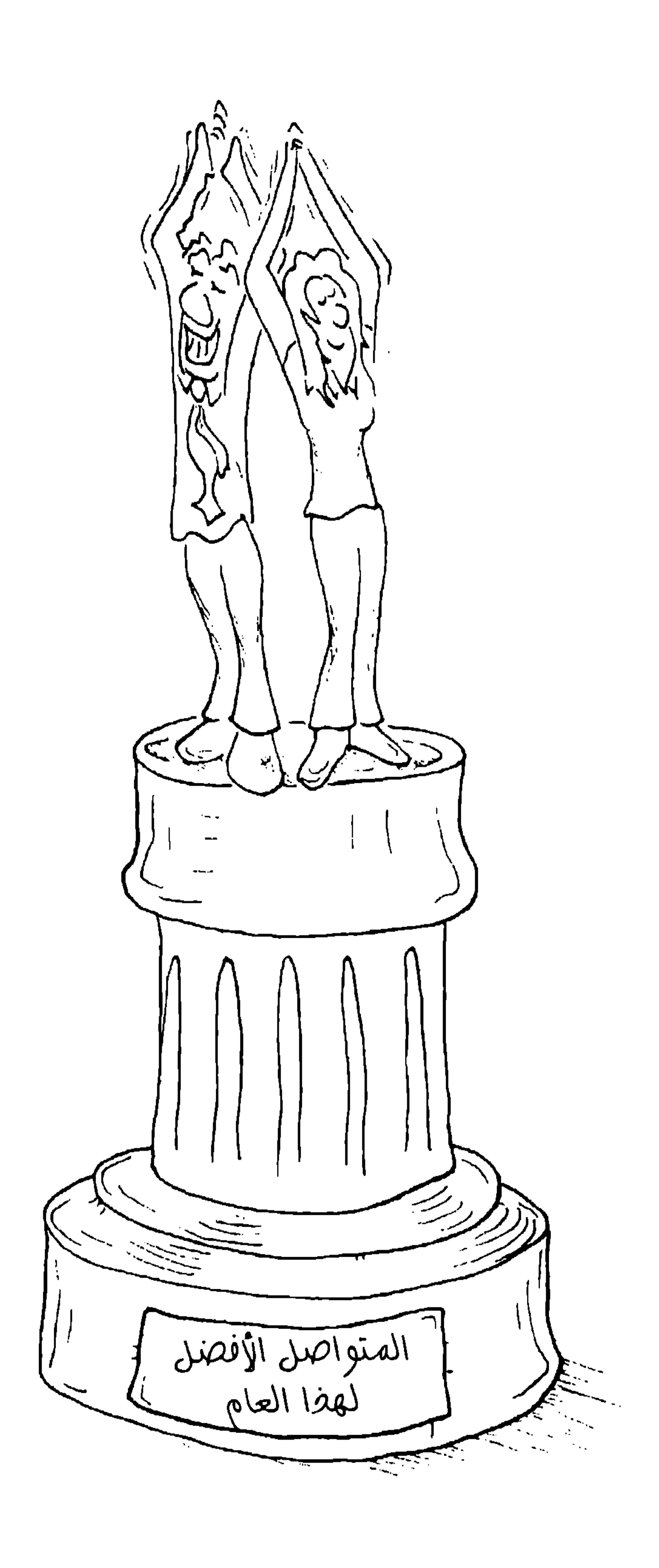
كاتبة وممثلة أمريكية (١٩٠٥-١٩٧٨)

قد تحتفظ بعلامة فى الصفحة التى بدأت فيها طرح الأسئلة، بهذه الطريقة، تستطيع أن تحددها بسهولة؛ على أية حال، تذكَّر فقط أنها موجودة لتستخدمها، خاصة فى الأوقات التى تجد المحن فيها طريقها إليك، من خلال الاتجاه إلى الأسئلة، ستكون قادراً على أن تجعل كل ما يحدث لك يعمل فى مصلحتك بدلاً من أن يعمل ضدَّك.

الخلاصة

تذكَّر أنك لكى "تتحدث مثل الرابحين" على نطاق واسع، عليك أن "تتأمَّل مثل الرابحين" أيضاً؛ فكل ما عليك فعله هو اتِّباع قاعدة بسيطة وقوية: *اكتشف قيمة فى كل محادثة؛* فبمجرد أن تعرف وتفهم أهمية هذا الجانب الجوهرى من التواصل الناجح، سيكون الأمر مجرد مداعبة للأفكار، وإضافة لإبداعك الخاص، وممارسة مع شعور كبير بالتصميم،

وضعها على المحك بانتظام فى حياتك حتى تصبح عادة جديدة بنَّاءة.
أفضل نصيحة يمكننى تقديمها لك هى: إذا وقعت فى حب فكرة "التحدث مثل الرابحين" فستصبح عملية التعلُّم تلك بأكملها سهلة بالنسبة لك.


المتواصل الأفضل
لهذا العام

انجح

ابن سمعتك فى كل محادثة على حدة

"يتم تحقيق الكمال قليلاً قليلاً، ومع
ذلك فهو ليس شيئاً قليلاً فى ذاته".

فولتير
فيلسوف فرنسى (١٦٩٤-١٧٧٨)

النجاح: ١. تحقيق نتيجة مأمولة، ٢. تحقيق هدف أو إنجاز ملائم أو مقصود، ٣. كما هو مطبَّق فى هذا الكتاب؛ فهو تراكم مجموعة طويلة من النتائج الصغيرة التى ينتج عنها فى النهاية تحقيق تواصل فعَّال والأهداف المرجوة من العلاقة.



تهانينا! إليك الخطوة الأخيرة فى رحلتك المذهلة لإطلاق العنان للشخص الرائع الذى بداخلك! ومع ذلك، اعلم أن خلق تواصل يومى ناجح لن يكون إنجازاً مفاجئاً، ولكن، من خلال تكرار التمرينات الأساسية فى هذا الكتاب يوماً بعد يوم، فإنَّ شمس جهودك فى إتقان مهارات التواصل ستضيف للنجاح الذى تأمله بطريقة تلقائية، ويمكن أن يقارن ذلك بتحقيق مستوى كبير من اللياقة البدنية. وفقط من خلال الممارسة اليومية يمكن إدراك تلك اللياقة والحفاظ عليها، وهذا جيد؛ أن تكون رائعاً فى أى شىء فى حياتك هو عملية تدريجية.

لمدة ٣٠ عاماً، كانت مشاهدة ذا تونايت شو من تقديم جونى كارسون طقساً ليلياً للملايين من الأمريكيين. فقد جعل ذكاء كارسون التلقائى، ونكاته الظريفة، وفتنته الطبيعية منه واحداً من أكثر المذيعين المحبوبين فى هذا الوقت.

ومنذ بدايته - بأصوله المتواضعة من الغرب الأوسط فى أمريكا - دفع جونى كارسون ضريبة نجاحه من خلال تعلُّم الخدع السحرية وهو شاب، والعمل كمتكلِّم من بطنه، وتسلية الرفاق فى البحرية أثناء الحرب العالمية الثانية، وتمثيل الكوميديا والإعلان بالصوت فى الإذاعة، وتقديم برامج تليفزيونية للألعاب، وكتابة النكات للممثل الكوميدى العظيم ريد سكيلتون.

خلال عمله لمدة ٣٠ عاماً ببرنامج ذا تونايت شو، فاز كارسون بست

من جوائز إيمى فى ١٩٨٧ ، ووضع اسمه أيضاً فى قاعة المشاهير لأكاديمية التلفاز. وبشكل مفاجئ - بعد تقاعده عن برنامج ذا تونايت شو فى ١٩٩٢ - بصعوبة ظهر كارسون على العامة، لاحظ أصدقاؤه المقربون أنه كان شخصاً خجولاً للغاية، وهذا مخالف للمفهوم العام عنه كمضيف مرح رأيناه على التلفاز لسنوات عديدة.

عندما تمَّ سؤاله عن سر نجاحه الهائل فى حياته المهنية، أجاب جونى كارسون: "السر هو العمل بجد ومسئولية يومًا بعد يوم". أشهر مضيف برامج فى تاريخ البرامج الحوارية الليلية لم يصبح ناجحاً فجأة، فقد كسب ذلك بطريقة تدريجية، بالعمل الجاد والذكى يوماً بعد يوم.

سواء كنت مقدِّم برامج حائزاً على جائزة إيمى، أو شخصاً عادياً يتطلع إلى إنشاء أو تحسين العلاقات من خلال التواصل الأفضل. سيكون النجاح الذى حققته هو النتيجة المباشرة لجهودك المتزايدة، إذا عملت بجد وبطريقة ذكية مع التصميم على أن تصبح أفضل، تستطيع أن تتوقَّع أن تصبح ناجحاً فى وقت مناسب.

تبنَّ توجه "العمل مثل اللعب"

معظم الناس يفقدون الثقة أثناء رحلتهم للوصول إلى الإتقان الحقيقى للتواصل، وبالنسبة للبعض، إذا كان تعلُّم مهارة صعبة؛ مثل التواصل، يوقف مرحهم وعفويتهم، فإن الاستجابة تكون التخلى عنه وإيجاد شىء آخر ليمارسوه، يمكن أن يوصف ذلك بأنه " أسلوب اللعب الدائم والعمل المعدوم"؛ لتصبح بارعاً.

سيتوقف أشخاص آخرون عن المحاولة إذا أصبح المسعى محبطاً للغاية على الرغم من عملهم الجاد وانتظامهم، فقد يصبح التخلى عن الأمر اختياراً معقولاً عندما يبذل الشخص ما فى وسعه إلا أن النتائج لا تتوافق بشدة مع جهده، ويمكن أن يوصف ذلك بأنه "أسلوب العمل الدائم واللعب المعدوم"؛ لإتقان مهارة.

المثال الجيد على كيفية استخدام الأشخاص لهاتين الفلسفتين: رياضة الجولف؛ يعتبر من يلعب بأسلوب "اللعب الدائم والعمل المعدوم" فى الجولف بأنه "فاشل"، إنَّه الشاب(أو ذلك النوع من النساء) الذى يلعب لمتعة الرياضة، وعندما تبدأ صعوبتها أو تقل متعتها، يتحوَّل هذا الشخص لرياضة جديدة أو نشاط مريح.

أما لاعب الجولف بأسلوب "العمل الدائم واللعب المعدوم" فهو هذا النوع من الشبان (أو النساء) الذى ينشد الإتقان من خلال اكتساب المهارة من أفضل أندية الجولف، واستئجار مدرِّب جولف شخصى، والعمل بجد فى اللعبة فى معظم الساعات المتاحة، ولكن بطريقة ما ينتهى هذا اللاعب وهو محبط أكثر من أن يكون راضياً عن أدائه، وبعد فترة قليلة، يغيب هذا النوع " الانتهازى" من اللاعبين عن اللعبة، ولا يريد بصفة قوية أن يقوم بها مجدداً.

"إنَّها اللمسات الصغيرة فقط - بعد أن يستسلم الشخص العادى - هى التى تصنع سمعة الخبير".

أورسون سويت ماردن

مؤلف *How to Succeed* (١٨٩٦).

الحل لتصبح بارعاً فى الجولف أو التواصل يوجد بمكان ما بين كونك عادياً جداً مثل "الفاشل"، وقوياً للغاية مثل "الانتهازى"، من خلال جعل عملية اكتساب الخبرة عملاً ممتعاً، ستمتلك الفرصة الأفضل فى إتقان ما اخترت القيام به، عليك أن تصبح طالباً مجداً فى نشاطك، وفى نفس الوقت تمتَّع بالرحلة أو العملية تجاه الإتقان، وأنا أسمِّى هذا الأسلوب الهجين للإتقان "فلسفة العمل مثل اللعب".

ينبغى أن أضيف أنَّ الفاشلين الحقيقيين فقط فى الجولف، أو التواصل، والحياة بوجه عام - هم أولئك الذين لم يحاولوا أو يتنازلوا

مطلقاً؛ فبمجرد أن تدرك هذا، ستبدأ فى إيجاد طرق لتجعل نفسك فى المباراة؛ وبالتالى تستطيع أن تجنى الجوائز المحتومة التى تذهب فقط للذين يمنحون الأشياء المهمة فى حياتهم التركيز الملائم والالتزام الحماسىّ المطلق.

القاعدة رقم ٢١ : ابن سمعتك فى كل محادثة على حدة

إليك بعض الطرق المفضلة لتتأكد أنك بنيت وحافظت على سمعة جذّابة من خلال الطريقة البسيطة التى تتّصل بها بفاعلية مع الآخرين:

- **زد من عدد محادثاتك.** إحدى أفضل الطرق لتحسين مهارات التواصل لديك هى أن تزيد من عدد المحادثات من خلال مقابلة العديد من الأشخاص بصفة مستمرة، هذا فقط سيساعدك على ممارسة مهاراتك مع الناس مع إرغامك على أن تتحدث وتستمع بانسجام أكثر، على الأقل، اجعلها مهمة لك، أن تشترك فى محادثة واحدة فى اليوم، اعرف أنَّ مقابلة الناس مثل أى مهارة جديدة، قد تكون صعبة فى البداية ولكنها ستصبح أسهل بالممارسة اليومية.

- **تعلّم من كل تجربة.** اكتشف شيئاً واحداً جيداً على الأقل قمت به بطريقة صحيحة فى كل محادثة شاركت فيها. من الجانب الإيجابى، قد يكون ذلك سماحك للشخص الآخر بأن يشارك بنصيبه فى الحديث أو أنك بدأت محادثتك بطريقة ودِّية. ومن الجانب السلبى، قد تدرك أنك تحدثت كثيراً أو أدخلت نفسك فى مناقشات بسهولة؛ القصد هنا هو أن تتأكّد من أنك لا تهمل ما قمت به بطريقة صحيحة وأن تدرك ما الذى يحتاج للتحسين فى المحادثة القادمة.

- **تبنّ بلوغ الاستقرار المحتوم.** سيلاحظ بعض الأشخاص التطوُّر السريع فى قدرتهم على التواصل بفاعلية فى الحال عندما يطبقون مبادئ هذا الكتاب، ولكن بغض النظر عن بداية تقدُّمك، وبدون شك ستكون

هناك فترات نهائية بدون تحسينات ملحوظة؛ فتلك الفترات من "بلوغ الاستقرار" أو فترات الاستقرار فى مهاراتك هى أوقات استثمار المزيد من الثقة والمثابرة فى نفسك، وليست أوقات الاستسلام أو الاندماج فى الإحباط. إنَّ بلوغ الاستقرار هو حقيقة نواجهها جميعاً فى سعينا للنجاح، إنَّه الوقت الذى تكرِّس نفسك فيه مرة أخرى لتصبح "بارعاً" حقيقياً بدلاً من أن تكون "فاشلاً" فى التواصل، وعليك أن تدرك أنَّ الطريق الطبيعى للنجاح فى أى مجال من المساعى يشبه كثيراً السلَّم الدائرى أكثر من كونه سلَّم طائرة مستقيماً موجهاً للأعلى.

◎ **توقَّع ثورتك التالية.** كلما زاد وقت استثمارك فى "بلوغ الاستقرار" فى مهارات تواصلك، أصبحت قريباً للثورة للأعلى. يعرف المتَّصل المثقف بيقين كامل أنَّ الأشياء الجيدة تنتظر الطالب المجد الذى يظل ملتزماً، كما يعرف أنَّ الشمس تشرق من الشرق. فى مجال التواصل، سيعادل هذا الأسلوب المزيد من الفاعلية فى المواقف الصعبة، والمزيد من المتعة فى تفاعلاتك، وشعورًا كبيرًا بالثقة الحقيقية بالنفس.

◎ **تحدَّ نفسك بالمهمات.** تأكَّد من أن كل محادثاتك ليست محادثات عديمة الأهمية، لا تلزم نفسك بالمحادثات العادية مع أصدقائك فقط، إذا كان هدفك هو إتقان مهارات التواصل وزيادة نطاق تأثيرك، إذن ينبغى لك أن تتبنَّى بعض المحادثات الأكثر صعوبة، والطريقة المثلى لتحقيق هذا هى أن تجعلها مهمة محددة، وأنَّ تتحدث إلى شخص ليس من مجموعة أصدقائك، وبطريقة مثالية، يمكن أن يكون هذا شخصاً تحترمه لامتلاكه مهارات تواصل ممتازة؛ وبالتالى تستطيع أن تحصل على بعض النصائح المفيدة؛ ومع هذا الجهد، ستزيد من قدراتك من خلال الخروج من منطقة راحتك.

◎ **عزِّز هويتك الإيجابية من خلال تفكيرك.** حتى الآن، حصلت على مفهوم أفضل للشخص الذى أصبحت عليه، عندما لا تسير الأمور بطريقة صحيحة، تأكَّد من أن تعزز جانبك الإيجابى من خلال أفكار مثل كونك



جريئاً، مثابراً وعنيداً فى سعيك لتحقيق التميز، من جهة أخرى عندما تسير الأمور بطريقة جيِّدة بالنسبة لك، ادعم نفسك ببعض العبارات الإيجابية مثل: "أجل، أنا شخص لا يمكن إيقافه"، أو "أستطيع أن أنجز أى شىء وضعت تحقيقه فى عقلى".

احتفل حتى بالخطوات الصغيرة التى يجب أن تقوم بها فى رحلتك نحو النجاح. مع كل نجاح - لا يهم كم كان صغيراً - تأكَّد من أن تكافئ نفسك بالاعتراف الخاص بذلك، ربما تستطيع القيام بذلك من خلال مشاركة نجاحك الصغير مع صديق مقرَّب، أو تستطيع أن تكتب ذلك على بطاقة بيضاء أو على باب ثلاجتك، القصد هنا هو أن تعبر عنه بطريقة ظاهرية للتعبير عن المتعة الداخلية. اعلم أنَّ هذه إشارة صغيرة ولكنها مهمة نحو البقاء ملتزماً بأحلامك، حتى إذا كانت التجربة الحقيقية تبدو للوهلة الأولى عديمة الأهمية.

يتم تحقيق النجاح فى تواصلك اليومى من خلال بناء سمعة جذَّابة فى كل محادثة على حدة. عندما تُظهر أسلوباً دائماً من الامتياز فى كيفية تحدثك، واستماعك، وتقييمك، واستجابتك، سيصبح الأشخاص الآخرون مقتنعين بالشخص الرائع الذى أنت عليه بالفعل؛ ومن هنا، فإن الطبيعة البشرية فقط هى التى ستجعل الناس ينشرون كلمات جيدة عنك لكل شخص يعرفونه، كل ما يتطلبه الأمر الرغبة والشخصية لتجعل لذلك أولوية عظمى فى حياتك من الآن.

تذكَّر أن تقدم الشكر طوال الوقت

فى رحلتك لتحقيق التميُّز فى التواصل، تأكد من أن تتوقف للحظة بين الحين والآخر لتقدِّم الشكر. كن ممتناً لله من أجل فرصة التعلُّم والتغيير للأفضل، اشكر الأشخاص الذين دعَّموك فى الحصول على هدفك الأسمى، قدِّم الحب والتسامح لأولئك الذين كانوا متشككين فى التزامك بالتميُّز فى التواصل، ولكن قم بذلك فقط لتحمى نفسك من ألم الإحباط وخيبة الأمل.

وأخيراً وليس آخراً، قدِّم الشكر لنفسك لامتلاكك الشجاعة والحكمة؛ لتجعل حياتك أفضل من خلال الاستمرار فى العمل الجاد.

أنت صخرة!!

الخلاصة النهائية

تذكر أنَّ أحد أسرار السعادة الدائمة فى الحياة وتحقيق الذات هو أن تجعل مستقبلك أفضل وأكثر إشراقاً من ماضيك؛ ومن ثم، يصنع ذلك شعوراً مثالياً لك لتستثمره تماماً فى سعيك لتحقيق التميز فى التواصل، وفى نهاية المطاف، فإنَّ قدرتك على التواصل بفاعلية سيكون لها تأثير كبير على درجة النجاح التى تحققها وقدر من السعادة التى تجربها فى الحياة.

"لا يوجد طريق طويل جداً لمن يتقدَّم بتأنٍ ودون تسرُّع؛ ولا توجد درجات شرف بعيدة المنال للشخص الذى يعد نفسه لها بالصبر".

جان دى لا بروبير

صحفى فرنسى (١٦٤٥-١٦٩٦)

مثل كل الأشياء التى لها قيمة حقيقية فى حياة الإنسان، فإن تحقيق النجاح يتطلب أسلوباً رائعاً بدون سلبية مطلقاً، والإخلاص لهدفك الأسمى الواضح، والعمل الجاد ولكن الممتع، والاختيارات الفردية الذكية. ولكنَّ الأخبار الجيدة فى مجال التواصل اليومى؛ هى أن رحلتك للنجاح ليست معقَّدة، أو صعبة، أو مخيفة كما كانت قبل أن تقرأ هذا الكتاب.

كل ما ينبغى عليك فعله هو قواعد بسيطة صغيرة... محادثة واحدة صغيرة ممتعة فى كل مرة.

أتمنى لك حظاً سعيداً وليوفقك الله.

نبذة عن المؤلف

ستيف ناكاموتو هو محاضر سابق بمعهد ديل كارنيجى وشركاه للتواصل/العلاقات الإنسانية، ومدرب البرمجة اللغوية العصبية للتطوير الشخصى لدى مؤسسة أنتونى روبينز ذات الشهرة العالمية فى مجال التحفيز وتطوير الأداء.

قضى ستيف أيضاً سنوات عديدة بالعمل كمرشد سياحى دولى يرافق السائحين فى رحلات ممتازة، ومع أكثر من ٢٠٠ رحلة - فى Club Med للرحلات، ومرافقة الرحلات - حصل الكاتب على خبرة تعلُّم أوليَّة عن الرجال والنساء من جميع الأعمار، والخلفيات، والثقافات.

تلقَّى كتابه الأول *Men Are Like Fish: What Every Woman Needs To Know About Catching A Man* اعترافاً بالجدارة لدى هيئة أفضل الكتب غير القصصية لعام ٢٠٠٠. كما حصل كتاب ستيف الثانى *Dating Rooks: The 21 Smartest Moves Women Make For Love* على جائزة أفضل كتاب فى مسابقة موقع *USABookNews.com* لعام ٢٠٠٦، وتلقَّى أيضاً الاعتراف بالجدارة من هيئة جائزة أفضل الكتب غير القصصية لعام ٢٠٠٦.

ظهر ستيف فى أكثر من ٢٠٠ لقاء إذاعى وتليفزيونى، من أهمها *The Other Half* على قناة NBC لـ ديك كلارك، ماريو لوبيز، دوريان جريجورى، ودانى بوناديوس. وهو يعمل حالياً خبيرًا للعلاقات فى المنتدى الشهير Ask Mr. Answer Man بموقع *iVillage.com* للمناقشات على الإنترنت؛ حيث يقدِّم وجهة نظر ذكورية صادقة حول الموضوعات اليومية التى تهم النساء حول العالم.

وجهات نظر القراء فى الكتاب

"آراء القراء فى الكتاب، موجهة إلى القراء"

الهدف من التواصل هو توصيل رسالتنا للآخرين بوضوح وجلاء، ومع ذلك، يتطلب الأمر جهداً من الجانبين؛ المرسل والمستقبل. نعلم أنَّ الرسائل تُحمَّل بالأخطاء، سوء التفسير، الاضطراب، الجهود الضائعة، وفى أوقات كثيرة الفرص الفائتة؛ ويحدث الانهيار عندما لا يتَّصل المرسل والمستقبل بفاعلية.

يساعد ستيف ناكاموتو . فى كتابه المنشور حديثاً - القرَّاء على الحصول على الرسالة بنجاح من خلال نقل الأفكار والرؤى بفاعلية، مستبعداً أى انهيار فى عملية التواصل، ويقدِّم ناكاموتو خطوات بسيطة ومختصرة للقضاء على أى صعوبة فى نقل الأفكار والرؤى بفاعلية، سواء كانت مكتوبة أو منطوقة، تقدِّم أساليبه طريقة بصيرة نافذة فى التواصل بفاعلية ونجاح فى المواقف الشخصية والمهنية.

بعض تلك الخطوات الـ٢١ التى عالجها ناكاموتو هى: فكِّر، تعلَّم، قدِّر، الفت الانتباه، لاحظ، استمع، امتدح، اسأل، تآلف، تأمَّل وانجح. الخطوات التى قدَّمها بالترتيب كانت تعليماً للتواصل الفعَّال، وقد أوضح فى بداية الكتاب أن تلك الخطوات "للحديث الخاص" وليس "للحديث العام"، ومع ذلك، ولكونه مرتبطاً بالأخير، فيمكن تطبيق نفس القواعد. هناك عدد من الطرق لاستخدام كتاب ناكاموتو وهى مقترحة فى البداية. وبغرض المراجعة اخترت أن ألقى نظرة سريعة على الكتاب وأنتقى النقاط الأساسية التى قدَّمها ناكاموتو للقارئ. الآن، سأعود إلى بداية الكتاب وأقوم بخطوة كل أسبوع وأركِّز على التحسين، وأستخدم تلك الخطوة فى جميع عمليات تواصلى اليومية.

أحب الطريقة التى يساعدنا بها ناكاموتو على فهم ظروف كل موقف، وتقديمه لنصائح فعَّالة لتحسين أنفسنا، أحب أيضاً "الخلاصة" التى يضعها بعد كل فصل، فالكلمات المأثورة تلخِّص الفصل وتقرِّب القارئ خطوة أخرى للتحدث مثل الرابحين.

يُنصح بقراءة هذا الكتاب من قبل كل فرد يريد أن يحسِّن من ثقته بنفسه، أو يكتسب مهارات جديدة فى التواصل، أو يبنى علاقات قوية، أو يتعلَّم كيف يبرز أفضل ما فى نفسه وفى الآخرين. أيا ما اختار القارئ أن يطوره، فالمحصلة النهائية أنه "سيتحدث مثل الرابحين" !

مهارات الألفة غير الواعية

لمدة سبع سنوات، تعلمت وطبقت العديد من أساليب التواصل المتقدمة من خلال العمل كمدرب لتطوير الذات فى الحلقات الدراسية فى Antony Robbin`s Mastery University .

كنت أعتقد أن بعض أساليب التواصل غير الواعى تستحق محاولة إتقانها؛ لأنها سهلة ومن الطبيعى القيام بها؛ ومع ذلك، كان من الصعب إتقان بعض الطرق الأخرى، والتى كانت تجعل الممارس المبتدئ يبدو إما غريباً أو مسيطراً.

ومن واقع خبرتى، إليك بعض الأشياء البسيطة التى ينبغى عليك القيام بها، وبصفة خاصة ما ينبغى عليك تجنُّبه عندما تحاول التواصل بنفس المستوى مع الأشخاص الذين تقابلهم بشكل يومى. (ملاحظة: العديد من الطرق التالية يمكن استخدامها بطريقة أكثر تطوراً، وهى مذكورة هنا لإفادة من هم معتادون على تلك الأنواع من الدراسات المتعلقة بأنماط التواصل غير الواعى).

* اجعل نفسك مرتاحاً أولاً وقبل أى شىء.
* وفق بين حجم صوتك وسرعة حديثك مع الآخرين.
* وفق بين كلماتهم المهمة، عباراتهم، لهجتهم، وكلماتهم العامية.
* اعرف مستوى الراحة لمقدار التواصل بالعين.
* اعرف مستوى الراحة للتقارب الجسدى أو مقدار المسافة.
* اعرف كيفية الموازنة بين التحدث والاستماع بشكل مناسب.
* لا تنتهك نمط تفكيرهم بضحكة غريبة أو عالية.
* لا تنتهك نمط تفكيرهم بإشارة يد متهوِّرة.
* لا تنتهك نمط تفكيرهم بتعبيرات وجه مبالغ فيها.
* لا تفرط فى استخدام عبارات مبتذلة مزعجة مثل "لكونهم هناك، فعلوا ذلك".
* لا تحاول أن تفسِّر أنماط حركة العين المضطربة.
* لا تحاول أن توفق بين بنية الصوت (النبرات الأنفية، اللهجات القوية).
* لا تحاول أن تقنع بأوامر أو معان ضمنية.
* استخدم الأسئلة المُذَيَّلَة مثل: "*أنتم تحبوننى، أليس كذلك؟*" باعتدال.
* لا تحاول استخدام أساليب التثبيت (اللمس) الجسدى.
* لا تحاول أن تقلد أو تكرر أنماط التنفس.
* لا تفرط فى تقليد الأوضاع الجسدية أو إشارات اليد.
* لا تفرط فى استخدام الأسئلة بغرض إعادة توجيه الانتباه.

الخلاصة

أتقن الطرق السهلة والطبيعية لبناء الألفة، واجعل القدر الأكبر من تركيزك منصباً على أن تكون شخصاً محبوباً ومقبولاً وودوداً؛ بهذه الطريقة ستحصل على الثقة المستحقة بطرق طبيعية، بدلاً من اللجوء إلى مجموعة من الخدع الإقناعية، واعلم أن الرابط الحقيقى بين الناس هى مسألة روحية وإنسانية بطبيعتها.

إستراتيجيات إدارة الغضب

إذا كنت تودُّ أن يحبك ويحترمك الآخرون، فإن الطريقة البسيطة هى أن تفهمهم وتقدرهم أولاً، بعد ذلك ستكون فى وضع أفضل ليقدروك فى المقابل؛ ولمساعدتك فى الحفاظ على حالة ذهنية أوسع أفقًا، إليك بعض الإرشادات لكيفية الحد من الاضطراب والضيق بأكبر شكل ممكن: (إذا انحدرت من مكان ملىء بالحب، سيكون هذا أسهل بكثير أيضاً).

إذا لم يكن الحدث المؤذى أو المؤلم متعمداً، إذن عليك أن تكون منزعجاً قليلاً فقط، أحياناً يرتكب المرء أشياء تجرح الآخرين بدون قصد، امنح الآخرين فرصة؛ لأنهم لم يقصدوا إيذاءك.

إذا لم يكن الحدث عنيفاً، إذن عليك أن تكون غاضباً قليلاً فقط، قد يقول الناس أيضاً أو يفعلون شيئاً تسبب الألم، ولكن إذا عرفوا تأثير أفعالهم، غالباً ما يتوقفون عن سلوكهم الكريه. امنحهم الفرصة إذا كانت أفعالهم المؤلمة غير متكررة.

إذا لم يكن الحدث مناسباً، إذن عليك أن تشعر بأنّ حالتك تحت المتوسطة قليلاً فقط، أحياناً يكون الحدث المؤلم مستحقاً لمنع ألم أكبر أو أكثر دواماً. فى هذا الحالة، قد يبرر الحدث لأنه تمَّ تقديمه بطريقة مناسبة وفى سياقه المناسب.

ومع ذلك، إذا كان الحدث المؤلم يتضمن الأمور الثلاثة (متعمد، عنيف، وغير مناسب)، إذن قم بالتالى:

١) **صغ قصدك مقدماً،** أخبرهم أنك ستقول لهم شيئاً مؤلماً لفترة قصيرة، ولكنه شىء يجب إطلاعهم عليه من أجل الحفاظ على الثقة طويلة المدى فيهم.

٢) **اطلب الإذن للكلام،** مع إبداء احترامك لهم، قل إنك لن تطلعهم على ما تبغى قوله إلا بعد أن يمنحوا لك الإذن. أخبرهم أنك لا تريد إحراجهم، وأنك لا تريد أن تجعل الأمر يبدو أكثر ألماً مما هو عليه بالفعل.

٣) **انتظر إذنهم:** إذا تلقيت الإذن، أتبعه سائلاً: " *هل أنتم واثقون؟* " ، إذا لم يكونوا كذلك، قل: " *عندما تكونوا جاهزين، فأنا جاهز* " .

٤) **اعرض موقفك بوضوح،** ابدأ بقولك: " *ما فعلتموه لم يكن عادلاً بالنسبة لى كفرد* " ، وتوقف ثم اعرض موقفك بوضوح وباختصار، ثم اعرض ما تريده منهم.

٥) **أوقف الجدال،** إذا وجدت نفسك بدأت تنجرف نحو العبارات السلبية، توقَّف على الفور وأنه المحادثة بقولك: " *كل ما أستطيع قوله هو أننى لست غاضباً. أنا محبط فقط، أعرف أنكم أفضل من ذلك* " .

* ملاحظة: هذب شعورك بالإحباط وخيبة الأمل عندما تكون المساوئ قليلة، ولكن كن قوياً عندما تكون التبعات خطيرة. فالناس الذين يتمتعون بشخصية إيجابية سيحترمون إظهارك لقوة الشخصية عندما تكون الأمور مهمة وسيقدرونك عندما يرون أنك لم تنزعج من الأمور التافهة.


Exclusive
For
www.ibtesama.com